DOCUMENT RESUME

ED 174 501 SO 011 720

AUTHOR	Shulman, Lawrence
TITLE	Etude Sur Le Processus D'aide. (A Study of the Helping Process).
INSTITUTION	Canadian Association of Schools of Social Work, Ottawa (Ontario).
PUB DATE	78
NOTE	415p.; For related documents, see SO 011 721-723
EDRS PRICE	MF01 Plus Postage. PC Not Available from EDRS.
DESCRIPTORS	*Behavior; *Counseling Effectiveness; *Foreign Countries; *Job Skills; Models; Research Methodology; Research Needs; Social Agencies; Social Work; *Social Workers; *Success Factors
IDENTIFIERS	Canada

ABSTRACT

This research evaluates effectiveness of Canadian social workers as mediators of problems between children and their families. The research is based on investigation of 118 social workers in centers for aid for children in Ottawa and Montreal. Seven chapters comprise the document. Chapter I summarizes the origins and phases of the study, and basic research concerns including social worker effectiveness, the role of the social worker, the interdependence of behaviors of the social worker, and the interdependence of the worker, the client, and social variables. Chapter II provides the framework of the study, explains the theory of mediation, analyzes the interaction between social worker and client, and discusses formation of the Questionnaire on the Behavior of Social Workers. Chapter III defines social worker effectiveness and discusses the Questionnaire on Client Satisfaction and documentation from agency files. Chapter IV discusses the participating agencies and social workers, the method of compiling results, the sample, the excluded group (non-respondents), and variables concerning the social worker. Chapter V presents a model for the study of social service and provides an overview of the behaviors of the social worker and influences of these behaviors. Chapter VI outlines profiles of behaviors and effectiveness of social workers according to educational background and work experience. Chapter VII discusses limitations of the study, summarizes conclusions, and suggests future research topics. The questionnaires, tables of responses, and a model for mediation are included in appendices. (KC)

****
* Reproductions supplied by EDRS are the best that can be made *
* from the original document. *
****

ED174501

"PERMISSION TO REPRODUCE THIS MATERIAL IN MICROFICHE ONLY HAS BEEN GRANTED BY
M. Dennis Kimberly
TO THE EDUCATIONAL RESOURCES INFORMATION CENTER (ERIC)."

U.S. DEPARTMENT OF HEALTH, EDUCATION & WELFARE
NATIONAL INSTITUTE OF EDUCATION

THIS DOCUMENT HAS BEEN REPRODUCED EXACTLY AS RECEIVED FROM THE PERSON OR ORGANIZATION ORIGINATING IT. POINTS OF VIEW OR OPINIONS STATED DO NOT NECESSARILY REPRESENT OFFICIAL NATIONAL INSTITUTE OF EDUCATION POSITION OR POLICY

ETUDE
SUR LE
PROCESSUS D'AIDE

par

le Dr Lawrence Shulman
Professeur
University of British Columbia
Vancouver, C.-B., Canada

SP 011 720

ISBN 0-920306-08-X

SCHOOL OF SOCIAL WORK

UNIVERSITY OF BRITISH COLUMBIA

VANCOUVER, C.-B., CANADA

Voici le rapport d'une recherche ayant fait l'objet de l'aide de la Direction des subventions au Bien-être, Santé et Bien-être social, Canada, (Projet # 2554-23-8). Les deux premières années de travail se sont passées à McGill University, Montréal, et les deux dernières à l'University of British Columbia. Les opinions exprimées ici relèvent de la seule responsabilité de l'auteur.

Tous droits réservés c 1977

REMERCIEMENTS

Une étude de cette envergure exige la participation de bien des personnes. Je voudrais reconnaître ici le travail d'un certain nombre de mes collègues. William Schwartz m'a servi de conseiller et il a fourni la base théorique sur laquelle cette oeuvre repose. Il a influé sur la direction de mes premières recherches et sur la méthode à suivre.

La réalisation du projet dépendait de l'aide de la Direction des subventions au bien-être de Santé et Bien-être social au Canada. Dans ce ministère, J.Evariste Thériault n'a pas ménagé ses conseils et ses encouragements durant les quatre années qu'a duré la recherche.

Le personnel du projet travaillant en équipe a orienté le déroulement de cette étude. J'ai eu la bonne fortune d'être entouré d'un groupe très dévoué et capable de me contredire au besoin. Manon Nguyen a travaillé depuis le tout début en tant qu'assistante à l'administration et à la recherche. Mona Propst était chargée de la mise en oeuvre du projet au Centre de service à l'enfance, tandis que Sheila Baslow remplissait les mêmes fonctions à la Société d'aide à l'enfance. C'est en grande partie grâce à leur habileté que nous avons obtenu la collaboration du personnel de ces agences. Frema Engel, Nilda Hillgartner, Mona Propst et Bill Hunt ont coté les bandes magnétoscopiques et ont participé à l'élaboration du système d'observation. Robert Lightman s'est acquitté de l'enregistrement de la pratique sur bandes magnétoscopiques. Elsie Shriar a eu la tâche difficile de recruter et d'organiser le personnel volontaire de la partie vidéo du projet. Les étudiants qui ont participé à l'entreprise en préparant leur travail de recherche de maîtrise sont Jeff Jones, Brenda Yarcag, Bill Hunt et Mary Ann Carbone. William Hillgartner a servi de conseiller en matière de vidéo et de programmations électroniques. Reisa Schneider, à University of British Columbia, a apporté une aide inappréciable dans le domaine du traitement et de l'analyse de l'information et dans celui de la production des séries de bandes magnétoscopiques. Mes collègues Ted Shiner (McGill), Henry Maas et John Crane (U.B.C.) m'ont fourni sur les questions méthodologiques des conseils qui m'ont été des plus utiles.

La réalisation du projet dépendait aussi de la collaboration du personnel, des clients et des parents nourriciers de la Société d'aide à l'enfance d'Ottawa et du Centre de service à l'enfance de Montréal. Le personnel professionnel et administratif ainsi que les employés de bureau qui ont librement fourni leur aide sont trop nombreux pour qu'on en donne la liste ici. Envers tous ces gens, les clients et les parents nourriciers qui ont participé à l'étude, j'ai une lourde dette de reconnaissance. Je voudrais, en particulier, reconnaître l'attitude toute professionnelle du personnel du service social qui a accepté de livrer sa propre pratique à l'observation lorsque nous avons utilisé les questionnaires et les bandes magnétoscopiques. Mes remerciements spéciaux vont aux directeurs de ces deux agences, Monsieur Messner d'Ottawa et Marie Gélinas, de Montréal, pour leur appui enthousiaste en tant qu'administrateurs.

Enfin, il y a les personnes qui ont collaboré à la rédaction du rapport final. Mon collègue, David Freeman, a lu des parties du manuscrit et m'a fourni une rétroaction utile. Alex Hirabayashi a dactylographié la plus grande partie du manuscrit. Sheila Shulman a lu tous mes brouillons et a apporté une contribution importante à la mise en forme du texte.

Lawrence Shulman
Professeur de service social
University of British Columbia

Version française

Révision: Dr Simone Paré
Ecole de service social de l'Université Laval
Québec

Dactylographie: Julienne Dubé-Bouffard
Sainte-Foy, Québec.

Coparrainée: L'ASSOCIATION CANADIENNE
DES ECOLES DE SERVICE SOCIAL

La traduction de cette étude fut rendue possible grace à un octroi de Santé et Bien-être Canada, projet no. 4564-24-3-T

Automne 1978

AVANT-PROPOS

Ce travail est un rapport de recherche; à ce titre, il peut contenir plus de détails que ne le voudraient certains lecteurs. Notre avant-propos a pour but de guider le lecteur qui ne désirerait examiner que des parties de l'ouvrage.

A l'intention du praticien peu intéressé à la méthodologie de la recherche, le chapitre premier précise l'orientation de l'étude et fait une revue de sa conception globale. Il permettra au lecteur de comprendre les conclusions sans qu'il ait à lire les sections sur la méthodologie (par exemple, les discussions sur la fiabilité et la validité aux chapitres deux et trois ni les détails d'ordre méthodologique au chapitre quatre). La matière théorique des chapitres deux et trois fournira le cadre de pratique qui a guidé l'ouvrage. Les non-chercheurs intéressés aux questions de méthodologie peuvent suivre la discussion, car nous avons pris soin de faire accompagner chaque méthode ou concept statistique d'une brève explication. Par exemple, ceux qui s'étonnent de la capacité des clients de juger le comportement des travailleurs sociaux seront intéressés aux concepts de fiabilité et de validité. Ils trouveront les explications faciles à suivre, même sans initiation à la recherche. Les questions abordées dans la section sur la méthodologie peuvent également offrir un intérêt plus marqué. Par exemple, l'examen de l'effet des variables relatives au travailleur social au chapitre trois révèle ce qui paraît être un cycle de vie professionnelle du travailleur social en ce qui a trait aux années d'emploi dans une agence.

Les chapitres cinq à sept renferment la plupart des conclusions sur le processus d'aide. Il sera utile au lecteur de prendre connaissance dès

le début du rapport sur les limites et les constatations figurant au chapitre sept s'il veut avoir un aperçu préliminaire des données incluses dans chaque chapitre. L'interprétation hâtive des constatations présentées au dernier chapitre, faite par le lecteur avant qu'il ne soit au courant de quelques-unes des limites principales de l'étude exposées aux chapitres précédents, peut être trompeuse.

Enfin, le chercheur trouvera la plupart des détails sur la méthodologie au sein des chapitres mêmes. Lorsque les questions comporteront des discussions techniques dépassant le niveau méthodologique élémentaire, le lecteur pourra recourir à l'aide des appendices. Ceux-ci fournissent également du matériel supplémentaire tel qu'une revue de la documentation, des échantillons de questionnaires, des tableaux et d'autres données.

Note du reviseur de la traduction française

L'auteur a employé dans son travail les termes "technique", "item", "behavior", "skill" dans un sens quasi équivalent. Dans la révision de la traduction, on a utilisé pour ces termes les mots "technique", "comportement" et "habileté". Il s'agissait, la plupart du temps, des techniques ou habiletés du travailleur social qui ont servi de principales variables indépendantes à l'étude. De même le terme "travailleur" respecté par le traducteur et le reviseur, s'applique au travailleur social.

TABLE DES MATIERES

I- INTRODUCTION..... 1

ORIGINES DE L'ÉTUDE..... 1

PRINCIPES SOUS-JACENTS A LA RECHERCHE..... 3

Le principe de l'efficacité..... 3

Le principe du caractère fonctionnel..... 6

Le principe de l'interdépendance des comportements du travailleur social 8

Le principe de l'interdépendance du travailleur, du client et des variables sociales..... 10

LES GRANDES LIGNES DE L'ÉTUDE..... 12

Première phase - préparation d'un instrument..... 13

Deuxième phase - mise en oeuvre du projet 15

Troisième phase - analyse des données..... 17

Chapitre II: LE COMPORTEMENT DU TRAVAILLEUR SOCIAL..... 19

LE CADRE DE REFERENCE THEORIQUE..... 20

La théorie de la médiation..... 21

Les phases du travail 25

LE QUESTIONNAIRE SUR LE COMPORTEMENT DES TRAVAILLEURS SOCIAUX 29

Le début..... 29

La phase de travail 33

Résumé de la phase de travail..... 57

La phase de terminaison et de transition..... 58

Résumé des questions du Q.C.T.S..... 62

FIABILITE ET VALIDITE DU Q.C.T.S..... 65
La fiabilité..... 66
La stabilité..... 66
La cohérence interne..... 68
La validité..... 69

Chapitre III : L'EFFICACITE DU TRAVAILLEUR SOCIAL..... 78
UNE DEFINITION DE L'EFFICACITE..... 78
Les niveaux de changement..... 81
LE QUESTIONNAIRE SUR LA SATISFACTION RETIREE DU SERVICE (Q.S.S.)..... 84
La mise en forme du Questionnaire sur la satisfaction retirée du service..... 85
La fiabilité et la validité du Q.S.S..... 93
LA CONSULTATION DES DOSSIERS DE L'AGENCE..... 96
La fiabilité..... 99

Chapitre IV : L'ECHANTILLON DE TRAVAILLEURS ET DE RÉPONDANTS ET LA METHODE DE CUEILLETTE DES DONNÉES..... 104
LES AGENCES..... 104
LES TRAVAILLEURS..... 109
Description de l'échantillon de travailleurs..... 110
Effet des variables relatives aux travailleurs..... 116
LA CUEILLETTE DES DONNÉES..... 135
Le triage des cas..... 137
DESCRIPTION DE L'ÉCHANTILLON..... 140

LE GROUPE EXCLU 148

Les non-répondants..... 153

EFFET DES VARIABLES APPLICABLES AUX RÉPONDANTS..... 154

Effet des variables concernant le travailleur, sur les variables des relations avec le client et de l'utilité du travailleur..... 156

Effet produit sur les scores du Questionnaire sur le comportement des travailleurs sociaux..... 161

Chapitre V : UN MODÈLE DE PROCESSUS D'AIDE..... 167

EXAMEN DES COMPORTEMENTS..... 169

INFLUENCE DES COMPORTEMENTS DU TRAVAILLEUR..... 174

Le comportement et l'utilité du travailleur..... 175

L'influence des relations..... 177

Les composantes du comportement du travailleur, de ses relations de travail et de son utilité..... 185

L'interdépendance des comportements spécifiques du travailleur et de la relation..... 209

La logique de l'analyse..... 210

L'influence des comportements, la relation étant contrôlée..... 215

Récapitulation sur le modèle de processus d'aide..... 236

Chapitre VI : PROFILS DE COMPORTEMENTS ET EFFICACITE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX..... 241

PROFILS DE COMPORTEMENTS DES TRAVAILLEURS..... 241

Le travailleur moyen dans notre étude..... 242
Les travailleurs ayant acquis peu, assez ou beaucoup d'expérience au sein d'une agence..... 251
Les travailleurs formés et les travailleurs non formés..... 255
Les diplômés de collèges, B.S.S. et M.S.S. ayant acquis peu ou davantage d'expérience en agence d'aide à l'enfance..... 257
L'EFFICACITÉ DES TRAVAILLEURS..... 262
Profils de travailleurs choisis obtenant des scores élevés ou faibles d'après les réponses au Q.C.T.S... 263
Comparaison des résultats positifs et négatifs des travailleurs quant aux variables de la relation et de l'utilité..... 264
Comparaison entre des travailleurs ayant obtenu des résultats positifs ou négatifs d'après les réponses au Q.C.T.S. et d'après les dossiers d'une agence d'aide à l'enfance..... 267
L'efficacité des travailleurs familiaux..... 270
L'efficacité des travailleurs auprès des enfants..... 277
Résumé des résultats démontrant l'efficacité des travailleurs..... 281
QUELQUES RÉFLEXIONS SUR LES SCORES OBTENUS EN RAPPORT AVEC LES COMPORTEMENTS DES TRAVAILLEURS AU Q.C.T.S..... 282

Chapitre VII : LIMITES, CONSTATATIONS ET RECHERCHE ULTÉRIEURE..... 285
LIMITES DE L'ÉTUDE..... 285

RÉSUMÉ DES CONCLUSIONS..... 291

L'influence des comportements du travailleur..... 291

Comparaison de l'efficacité de deux groupes de travailleurs..... 292

Profil moyen d'habileté des travailleurs ayant participé à l'étude..... 293

Comparaisons des travailleurs selon la formation et l'expérience..... 294

LA RECHERCHE À VENIR..... 295

BIBLIOGRAPHIE..... 300

APPENDICES..... 306

A. Tableau des ouvrages de consultation..... 306

B. Le modèle de médiation: propositions sous-jacentes sur le comportement..... 328

C. Questionnaire sur le comportement des travailleurs sociaux et destiné aux parents naturels..... 334

D. Tableaux des réponses au questionnaire sur le comportement des travailleurs sociaux..... 343

E. Tabulation croisée des répondants selon le sexe, la fréquence des rencontres et la durée des relations avec le travailleur social..... 349

F. Questionnaire sur la satisfaction retirée du service reçu..... 353

G. Notes méthodologiques sur la recherche (chapitre cinq)..... 367

H. Choix d'éléments du questionnaire sur le comportement des travailleurs sociaux et équation de régression..... 369

"Si vous voulez savoir comment faire une chose, vous devez d'abord être bien décidé à l'accomplir. Alors, évoquez les esprits de ceux qui ont voulu faire la même chose que vous et étudiez les moyens qu'ils ont choisis; apprenez les leçons de leurs succès et de leurs échecs et ajoutez-y votre part. C'est ainsi que vous pourrez profiter de l'expérience de la race humaine. Et, grâce à cette connaissance technique, vous pourrez aller de l'avant et exprimer en jouant avec les formes la musique qui est en vous et qui vous est très personnelle."

Robert Henri

L'esprit de l'art

I - INTRODUCTION

Ce travail est le rapport d'une enquête poursuivie sur le processus d'aide. Il est le fruit de trois ans de travaux qui ont porté sur l'interview d'aide et la relation existant entre l'intervention de la personne médiatrice et les résultats de ses efforts.

Le processus d'aide comporte des éléments qui varient et que fournissent la fonction du professionnel intervenant, le but de la rencontre ou la mission particulière du milieu où l'engagement a lieu. Toutefois, l'auteur croit qu'un processus sous-jacent est présent dans toute relation d'aide, peu importe la fonction de l'intervenant (travailleur social, psychothérapeute, professeur, etc.) et dans tout milieu d'aide (agences de bien-être de l'enfance, hôpitaux, écoles, etc.).

C'est ce processus que la présente étude cherche à examiner dans le contexte de la pratique du service social. L'étude a pour but principal de construire un modèle de processus d'aide. Elle part d'un cadre théorique qui décrit en termes précis l'intervention d'aide. Les constatations servent à appuyer, à contester, à élaborer et à préciser le modèle original. Il en résulte un modèle nouveau, provisoire, prêt à être mis à l'essai en service social, de concert avec d'autres professions, dans une série de situations.

ORIGINES DE L'ETUDE

En rétrospective, cette étude peut paraître le résultat d'un processus évolutif logique. Il faut décrire brièvement celui-ci, car il offre des aperçus qui peuvent aider le lecteur à comprendre l'orientation de l'enquête et la façon dont elle est présentée dans ce rapport.

L'étude était enracinée dans un certain nombre de questions critiques,

toutes reliées à un manque de précision touchant la méthode -- la part que les professionnels apportaient au processus d'aide. Les connaissances, les valeurs et les aspirations professionnelles étaient faciles à exprimer, mais les questions relatives à la méthode recevaient souvent des réponses formulées en un jargon évasif qui mettait prématurément fin à la discussion. Des mots comme "rehausse", "rend capable" et "facilite" tenaient lieu de termes précis et descriptifs.

L'expérience initiale de l'investigateur a été marquée par des essais multipliés de compréhension de sa propre pratique. Même si ces essais n'étaient pas systématiques et manquaient de points précis de concentration, ils constituaient, en fait, le début d'un processus de recherche.

L'influence de l'ouvrage de William Schwartz (1961) a été de première importance dans cette évolution. Son orientation théorique soulignait l'importance du recours à une méthode et fournissait un cadre de référence pour l'organisation des tentatives systématiques de l'investigateur en vue de répondre aux questions qu'on se posait au début de la pratique du service social. Vint ensuite une phase de travail où le point central consistait à identifier les comportements spécifiques de la pratique (Shulman, 1969) et à conceptualiser la dynamique du processus d'aide (Shulman, 1969b). Ce travail, encore influencé par la curiosité originale portée à la méthode, se transformait, de son propre élan, en un effort de recherche plus formel. Cependant, à ce moment, l'investigateur se serait encore défini comme un praticien intéressé à échafauder des théories.

L'expérience faite par l'investigateur d'un apprentissage formel de recherche a représenté un autre point fondamental de son évolution. Les systèmes d'observation, les conceptions de la recherche, les méthodes d'analyse électronique et statistique devinrent pour lui des instruments efficaces

pour l'exploration systématique de ses questions originales. L'apprentissage de la recherche a produit un praticien-chercheur qui a conservé sa curiosité initiale à l'égard de la pratique.

L'essentiel du présent rapport est donc rédigé dans l'optique de sa relation avec le praticien. Les points généraux de la méthodologie appliquée dans la recherche sont exposés, comme il se doit, en vue d'aider le lecteur à évaluer les constatations et les conclusions finales. Pour ceux qui portent un intérêt particulier à la méthodologie, les appendices offrent une possibilité d'étude plus élaborée et plus technique du processus de recherche.

PRINCIPES DE RECHERCHE

Le lecteur pourra mieux comprendre le plan de l'étude s'il commence par explorer la perspective dans laquelle l'investigateur a poursuivi sa recherche. Le cadre fourni à la recherche repose sur quatre principes: l'efficacité, le caractère fonctionnel, l'interdépendance des comportements du travailleur et l'interdépendance du travailleur, du client et des variables sociales.

LE PRINCIPE DE L'EFFICACITE

Les tentatives visant à cerner l'efficacité de la pratique du service social et des autres professions d'aide ont, plus souvent qu'autrement, abouti à des résultats frustrants. Joel Fisher (1973) dans un article controversé intitulé: "Le service social individualisé est-il efficace?" passe en revue un certain nombre d'études sur le service social. Il constate, en général, que le service social individualisé ne semble pas s'être révélé efficace.

Cette conclusion a été immédiatement mise au défi. Cependant, Fisher lui a concédé l'argument qui veut que le traitement social, variable indépendante, soit, dans la plupart des études, insuffisamment défini. L'examen de la documentation entrepris au cours de la présente étude appuie cette assertion (voir l'Appendice A). La plupart des définitions du traitement parlent d'aspirations ("aider le client à agir d'une façon satisfaisante au point de vue personnel et souhaitable au point de vue social") ou de modalité de service ("consultation matrimoniale") ou d'intensité de contacts ("3 à 5 rencontres par semaine") ou de descriptions du dispensateur de services ("traitement par un psychanalyste, psychologue, travailleur social"). La variable critique souvent restée inexpliquée englobe ce que provoque l'interaction entre client et travailleur social.

Il existe une croyance, répandue par certains écrits professionnels, à l'effet que si l'on définissait le traitement comme étant "les services d'un travailleur possédant une maîtrise en service social", nous saurions tous ce que cela signifie. En réalité, nous savons que ce qu'un travailleur ayant une M.S.S. fait avec un client varie selon sa personnalité, sa formation, son orientation théorique, ses années d'expérience, la supervision qu'il reçoit et l'effet qu'exerce sur lui un client particulier. L'interaction ou la conversation qui prend place entre le travailleur et le client n'est pas révélée d'ordinaire aux consultants, aux collègues, aux administrateurs et aux chercheurs.

La profession semble travailler à l'intérieur d'un modèle de recherche en vertu duquel on tente d'examiner l'effet produit par les variables de la pratique sans avoir défini ni mesuré clairement ces variables. Nous cherchions des différences significatives entre les mesures de résultats alors qu'il fallait en premier lieu définir clairement la variable expérimentale. Nous étions en train d'entreprendre une étude scientifique alors que notre profession n'en était encore qu'à ce que Kuhn (1962) appellerait le stade "préscientifique".

Cette situation amena l'investigateur à faire de la présente étude ce qu'on pourrait appeler une recherche interactionnelle. Au lieu de se demander si le service social individualisé était efficace, la première question posée devint: "Qu'est-ce que le service social individualisé?" Il a fallu identifier les comportements de la pratique, trouver des moyens de les mesurer, examiner d'une façon assez détaillée les réalités actuelles de la pratique et essayer de comprendre comment des comportements particuliers et des combinaisons de comportements produisent des résultats. Ainsi, après avoir analysé le comportement de pratique du travailleur, nous pouvions vérifier non pas l'exercice de la profession de service social mais plutôt des modes différents de pratique. Les résultats importent, mais seulement si on les envisage en rapport avec des contributions particulières. L'efficacité en soi ne constituerait pas le sujet de l'étude, mais représenterait un élément de l'examen plus étendu de l'interaction.

Il existait certains signes que ce mode d'enquête serait productif. Par exemple, dans le domaine de la psychothérapie, Carkhoff et Berenson (1967), Truax (1966) et Rogers (1969) avaient passé en revue des travaux de recherche et identifié des comportements précis qui semblaient produire des résultats positifs. Ainsi, la capacité d'éprouver de l'empathie s'était avérée une variable importante.

Le principe du caractère fonctionnel

Ce principe laisse croire que les comportements du travailleur ne peuvent être examinés en tant qu'actes distincts, discontinus, séparés du cadre fonctionnel qui les oriente. On peut percevoir le cadre fonctionnel d'un professionnel comme étant la description de ses tâches et sa façon de comprendre son rôle particulier découlant de son identification professionnelle. On peut aussi percevoir ses mouvements avec ses clients comme étant la façon dont il traduit sa mission fonctionnelle générale en actes auprès d'un client particulier dans une situation spécifique.

Pour illustrer davantage ce point, considérons trois professions d'aide: le service social, l'enseignement et la psychanalyse. Chacune de ces professions estime que le comportement d'empathie est important dans le processus d'aide. Toutefois, l'utilisation de la technique d'empathie doit obéir quelque peu à la conception particulière qu'a le professionnel de la raison pour laquelle lui et son client/étudiant/patient se rencontrent et de la part qu'il va prendre à la rencontre. La précision de la fonction et de la fin va aider à répondre aux questions suivantes: Quand dois-je faire preuve d'empathie? Avec quels sentiments dois-je

répondre? Vers quel but l'empathie est-elle dirigée? A moins que le professionnel puisse relier ses comportements à leur fonction et à leur fin, il se trouvera à faire de l'empathie pour le plaisir d'en faire. Si tous les sentiments sont pertinents, alors aucun ne l'est.

Même à l'intérieur d'une discipline professionnelle, la clarté de la fonction est essentielle. La profession du service social a éprouvé de la difficulté à définir clairement sa fonction en termes de comportement. Ainsi, un travailleur social particulier exercera d'après son sens plus ou moins précis de sa fonction qui aura un effet déterminant sur ses mouvements.

Il pourrait être trompeur de rechercher des comportements spécifiques en dehors d'un contexte fonctionnel. Reconnaître le principe du caractère fonctionnel est plus facile que de s'y conformer. Par exemple, au cours du présent projet de recherche, nous n'avons pas cherché à déterminer la façon dont chacun de nos participants percevait ses fonctions à titre de travailleur social. Bon nombre d'entre eux auraient eu de la difficulté à les définir et ceux qui l'auraient fait auraient probablement présenté une gamme variée de descriptions de tâches.

Cependant, nous avons utilisé un cadre théorique précis qui a guidé le déroulement de notre projet. C'est le mode d'approche interactionnel exposé par William Schwartz (1961, 1968, 1969, 1971, 1973). Celui-ci propose à la profession du service social la déclaration fonctionnelle en vertu de laquelle le travailleur social se fait le médiateur de l'engagement social et individuel (ce cadre de référence sera décrit plus en détail dans des chapitres subséquents.

La présente étude n'est pas une vérification de cette théorie particulière puisque nous ne pouvons affirmer que les travailleurs sociaux en cause l'aient vraiment utilisée comme guide. Néanmoins, notre choix de comportements à mettre à l'étude s'est modelé sur ce cadre de référence de sorte que nous pouvons relever parmi nos travailleurs des modes de pratique qui se conforment plus ou moins à celui qu'on pourrait attendre de travailleurs utilisant cette théorie. Dans cette optique, nous essayons de relier le comportement à un cadre fonctionnel plus vaste.

Toutefois, le lien ainsi établi étant ténu, notre énoncé du principe du caractère fonctionnel vise à avertir le lecteur qu'il doit tenir comme limitées les constatations faites sur les comportements spécifiques à cause de l'absence reconnue de relation directe entre les comportements et la fonction.

Le principe de l'interdépendance des comportements du travailleur

On peut classer la recherche sur la pratique dans la catégorie des analyses à variables multiples. C'est-à-dire que, à mesure qu'on examine l'interaction entre les travailleurs et les clients, il faut considérer l'existence d'un certain nombre de variables spécifiques qui peuvent influencer le résultat des observations. Bien des comportements de travailleurs contribuent aux effets produits et, quoique certains puissent être plus agissants que d'autres, c'est la combinaison des comportements qu'il faut examiner.

Par exemple, au cours de cette étude, quelques-uns des comportements ont consisté à clarifier des buts, à encourager l'expression et à traduire les sentiments du client en paroles. Grâce à l'analyse statisti-

que, il a été possible de déterminer quelles relations, s'il en existait, il y avait entre le recours à chacun de ces comportements et un certain nombre de résultats.

Le problème que présente un tel mode d'approche est qu'il ne tient pas compte du principe d'interdépendance des comportements du travailleur C'est-à-dire que l'effet spécifique de chacun des comportements du travailleur sera influencé par son recours à d'autres comportements. Pour illustrer ce point, examinons les trois variables susmentionnées. L'analyse des données révèle que l'habileté qui consiste à encourager le client à faire connaître l'objet de ses préoccupations (aider un client à raconter son histoire) ne semble pas avoir un lien positif avec l'utilité du travailleur. Cependant, l'influence de ce comportement spécifique sur les résultats est directement reliée à la définition claire des objectifs en cause par le travailleur et à son habileté à aider le client à raconter son histoire avec l'émotion qu'elle commande. L'effet positif exercé sur le résultat de l'habileté à faire exprimer sera plus fort si le but est clair et si l'émotion est provoquée et il sera plus faible si le but n'est pas clair et si l'émotion est ignorée.

Ces considérations nous ont amenés au principe de l'interdépendance des comportements des travailleurs. Il existe, entre les variables, un effet d'interaction dont il faut tenir compte lorsque l'on envisage l'effet relatif de comportements spécifiques. Au lieu de signaler que l'habileté à faire exprimer est utile, nous voulons décrire l'effet relatif qu'exerce cette habileté sur la production de résultats lorsqu'on l'utilise de concert avec d'autres habiletés.

Heureusement, il existe des méthodes statistiques qui permettent d'analyser l'effet des variables tout en tenant compte de leur interaction avec d'autres variables (qui sont décrites plus loin dans notre rapport). Ainsi, nous sommes en mesure de désigner la relation qui prend place entre certaines variables précises et les mesures de résultats sans dissocier artificiellement les comportements des modes de pratique du travailleur. Les résultats de cette analyse fournissent, de l'avis de l'investigateur, quelques-unes des constatations les plus intéressantes de cette étude.

Le principe de l'interdépendance du travailleur, du client et des variables sociales

L'activité centrale de la présente étude consistait à analyser la contribution du travailleur à la production éventuelle de résultats; mais il importe aussi de reconnaître que l'influence du travailleur est directement reliée aux variables concernant le client et aux conditions sociales.

Par exemple, dans le travail accompli auprès d'un parent naturel donné, le travailleur apporte son mode particulier de comportement professionnel. A son tour, le client apporte un certain niveau de capacité d'utiliser l'aide du travailleur au cours de la relation de service social individualisé. Certains clients pourront plus facilement accepter l'aide à des moments particuliers de leur vie qu'à d'autres. De plus, à mesure que le client perfectionne sa capacité d'utiliser l'aide, il lui faudra recourir à d'autres habiletés pour faire l'apprentissage des problèmes continus de la vie. L'effet relatif du mode de comportement du travailleur est directement relié à la contribution du client.

En outre, cette interaction d'aide se déroule à l'intérieur d'un cadre au sein de la grande collectivité. Les politiques d'agences, les niveaux d'appui financier venu des gouvernements, l'existence de services tels que garderies, aides familiales, etc., tout contribue au résultat éventuel du traitement d'un cas particulier. Il est facile de voir comment toutes les habiletés possibles de pratique peuvent ne pas être utiles à une mère si les allocations qu'elle reçoit du bien-être social sont trop faibles. La documentation révèle l'expression d'un certain intérêt pour ces secteurs de travail distincts et pourtant interactifs. Les travaux de Ripple, Alexander et Polemis (1964) sur l'identification des variables concernant le client telles que la motivation, la capacité et les ressources ainsi que ceux de Reid et Shyne (1969) qui examinent l'effet du service social individualisé à court ou à long terme (politique d'agence) constituent des exemples de cet intérêt. Le Programme de recherche sur le bien-être de l'enfance de Columbia University, dirigé par Fanshel, a produit un certain nombre d'études cherchant à examiner les rapports qui existent entre les clients et les programmes ou politiques d'agences (Jenkins et Norman, 1975, Shapiro, 1976).

Un argument découlant du principe de l'interdépendance veut que la recherche sur l'une ou l'autre de ces variables (travailleur, client et société) ne suffise pas à elle seule. Il est vrai que la différenciation de nos efforts de recherche importe à l'accroissement de leur profondeur, mais il faut constamment nous rappeler que des retombées sociales significatives se produiront à mesure que nous pourrons intégrer nos modes d'approche en reconnaissant leur interdépendance.

A mesure que la profession tend à institutionnaliser les oppositions qui séparent la politique et la pratique, il importe plus que jamais d'éviter la tentation de plaider en faveur de formes d'enquêtes spéciales plutôt que d'en venir à la tâche complexe mais réalisable consistant à intégrer nos efforts séparés.

Une autre façon de conceptualiser ce principe est contenue dans la formule: variables du travailleur + variables du client + variables sociales = variables du résultat. Notre travail de recherche devrait inclure dans l'équation l'utilisation et l'analyse systématique de chaque série de variables, le perfectionnement des moyens de les mesurer avec fiabilité et validité et, enfin, l'examen de la façon dont chacune contribue aux résultats en interaction avec les autres.

GRANDES LIGNES DE L'ETUDE

L'étude avait pour but principal d'explorer ce qui se passait entre les travailleurs et leurs clients et d'examiner la relation existant entre les comportements de la pratique et un certain nombre de mesures d'efficacité. Ce travail fut accompli en trois phases, chacune ayant duré environ une année. Cette section présente un aperçu de l'étude qui sera décrite plus en détail au cours des chapitres suivants.[1]

---

1 Une description détaillée de la recherche est enregistrée sur bandes magnétoscopiques sous le titre: "A Research Project on Social Work Practice". Il s'agit de l'un de six programmes connexes sur le processus d'aide en service social: théorie, pratique et recherche.

Au cours de la première phase, nous avons choisi des instruments de mesure et vérifié la fiabilité et la validité de ces instruments pour l'évaluation du comportement de pratique des travailleurs et de leur efficacité. La deuxième phase a comporté la mise en oeuvre d'un plan de recherche dans deux agences d'aide à l'enfance. Nous avons examiné la pratique de 118 travailleurs sociaux. La dernière phase a consisté à analyser les données.

Première phase - préparation d'un instrument

Il s'est agi d'abord de parcourir la documentation pour identifier les instruments pouvant être utiles à notre étude.[1] Très peu d'études utilisaient des instruments qui se centraient sur la manifestation du comportement du travailleur social. Les instruments disponibles ne répondaient pas aux besoins particuliers de notre entreprise. Il nous fallut donc élaborer un nouvel instrument, le Questionnaire sur le comportement des travailleurs sociaux. Ce questionnaire visait à faciliter la rétroaction du client sur la fréquence de la manifestation chez les travailleurs d'un certain nombre de comportements particuliers. Le maintien de la concentration sur un centre d'intérêt donné, la clarification des buts poursuivis et le partage des sentiments du travailleur constituent des exemples de comportements. Le score moyen de tous les répondants pour un seul travailleur fournit une mesure de la perception par le client du profil du comportement du travailleur. On a utilisé cette mesure comme variable centrale ou expérimentale. De nombreuses épreuves de fiabilité et de validité de cet instrument ont donné des résultats généralement favorables, comme nous l'indiquons dans un chapitre subséquent.

---

1 Voir à l'Appendice A le tableau préparé par des chercheurs du projet, Frema Engel, Mona Hirsh et Brenda Yarcag (1974); il résume notre examen de la documentation.

Nous avons également élaboré, au cours de l'épreuve de la validité du Questionnaire sur le comportement des travailleurs sociaux un système d'observation de catégories pour l'analyse des bandes magnétoscopiques de pratique. Cet instrument a été préparé en vertu d'un sous-programme de l'étude d'ensemble et il fait l'objet d'un chapitre distinct. Néanmoins, il ne faudrait pas oublier que l'instrument-clé servant à décrire la pratique d'un travailleur dans la présente étude est le Questionnaire sur le comportement des travailleurs sociaux.

Au cours de cette phase initiale, nous avons élaboré et éprouvé deux autres instruments. Le premier a été le Questionnaire sur la satisfaction retirée du service visant à obtenir du matériel descriptif sur le contenu de la pratique et sur la perception du client au sujet de l'état des relations entre travailleur et client et de l'utilité du travailleur. Nous croyions qu'il existait une différence marquée entre l'élaboration de relations positives avec le client et la capacité de lui être utile. Nos tests-pilotes et nos résultats définitifs semblent indiquer que les clients ont réussi à établir cette distinction. Les perceptions des clients au sujet de l'état des relations entre travailleur et client et de l'utilité du travailleur, tirées du Questionnaire sur la satisfaction retirée du service, ont constitué deux des variables résultantes ou dépendantes de l'étude.

Nous reconnaissons que les perceptions des clients, tout en étant extrêmement importantes, ont dû être considérées comme subjectives ou comme des mesures limitées des résultats obtenus. Nous avons donc élaboré un troisième instrument destiné à servir à des lecteurs de dossiers d'agen-

ces expérimentés et indépendants. Cet instrument a contribué à la préparation d'un inventaire de toute l'information disponible dans les archives de l'agence, qui puisse fournir des données sur les relations du client avec un certain nombre de systèmes mis en cause. Par exemple, nous avons examiné et noté, lorsque les données existaient, les rapports des professeurs, la fréquence des changements de foyers nourriciers ou des fugues, les conflits avec la justice, les contacts des parents naturels avec leurs enfants placés et le retour d'enfants placés chez leurs parents naturels.

En bref, dans notre étude, la phase de préparation et de vérification des instruments a produit le Questionnaire sur le comportement des travailleurs sociaux servant à mesurer notre variable indépendante, le comportement du travailleur. Nous avons tiré nos variables dépendantes des scores obtenus après utilisation du Questionnaire sur la satisfaction retirée du service et de l'analyse des dossiers de l'agence. Il est vrai que l'examen de la relation entre ces deux séries de variables constituait le but principal de l'étude, mais nous avons rassemblé une masse considérable de renseignements supplémentaires touchant la pratique de l'aide à l'enfance. Ces données comprennent des dexcriptions détaillées du travail accompli avec chaque catégorie de répondants.

Deuxième phase - mise en oeuvre du projet

L'étude s'est déroulée dans deux agences d'aide à l'enfance, la Société d'aide à l'enfance d'Ottawa, Ontario, et le Centre de service à l'enfance de Montréal, Québec. Tout le personnel des deux agences, soit 118 travailleurs, a participé à l'étude. Nous avons utilisé les dossiers

des agences pour identifier la charge de cas de chaque travailleur, y compris les adolescents de plus de 14 ans, les parents naturels, les mères célibataires, les parents adoptifs et les parents nourriciers qui furent inscrits sur des cartes différentes pour chaque catégorie de répondants.

Nous avons divisé ces cartes au hasard en deux groupes, chacun reflétant les caractéristiques générales du nombre total de cas du travailleur. Un groupe de répondants a reçu le Questionnaire sur le comportement des travailleurs sociaux et le deuxième, le Questionnaire sur la satisfaction retirée du service. De cette façon, nous avons demandé à la moitié de la clientèle d'un travailleur de décrire les modes de pratique de ce travailleur (variable indépendante) et à l'autre moitié d'indiquer leur satisfaction à l'égard du service reçu du travailleur (une des variables dépendantes). Nous avons suivi cette méthode pour assurer une certaine indépendance entre les deux mesures de façon que la rédaction des réponses à l'un des questionnaires n'influe pas sur les réponses fournies dans l'autre. Grâce à la division au hasard de l'ensemble des cas, nous avons assuré à tous les répondants la même chance de faire partie de l'un des groupes.

Nous avons adressé par le poste 4,000 questionnaires à des adolescents, à des parents naturels, à des mères célibataires, à des parents adoptifs et à des parents nourriciers. Nous avons préparé pour chaque catégorie de répondants des versions pertinentes du Questionnaire sur le comportement des travailleurs sociaux et du Questionnaire sur la satisfaction retirée du service. Chaque version était formulée pour convenir à la catégorie particulière de répondants. Nous avons fait traduire les questionnaires en français pour la population francophone de l'échantillon.

Un taux de participants de 53% nous a apporté 2,000 réponses. Ce taux élevé nous a surpris parce que la mise à la poste s'est faite au moment d'une grève postale intermittente. De plus, l'échantillon comportait un nombre significatif de cas relativement inactifs. Certains commentaires sur les questionnaires indiquent que les répondants étaient désireux de fournir l'information, bon nombre d'entre eux avouant que notre demande de rétroaction était attendue depuis longtemps.

Dans le cadre d'une deuxième étape du plan, nous avons utilisé toutes les réponses au Questionnaire sur le comportement des travailleurs sociaux pour préparer un profil des comportements professionnels de chaque travailleur. Pour accroître la fiabilité, nous avons eu recours aux scores moyens de toutes les réponses. Nous avons classé les travailleurs d'une agence selon leurs scores et nous avons choisi, pour étude plus complète, les trente-deux travailleurs dont les scores se situaient aux deux extrémités du classement. Une équipe de cinq lecteurs, utilisant l'inventaire des dossiers de l'agence, a examiné plus de 400 dossiers pour obtenir des données supplémentaires sur ces trente-deux travailleurs. Ainsi, nous avons obtenu des données brutes servant à la mesure des résultats atteints chez les clients des deux groupes de travailleurs ayant des méthodes diverses de travail.

Troisième phase - analyse des données

Nous avons analysé les données brutes de l'étude et nous les avons converties en scores moyens pour chaque travailleur. Voici comment cette analyse s'est faite.

1) Description des comportements professionnels des travailleurs participants et identification d'un profil de comportement pour le travailleur-type moyen.

2) Comparaison de l'efficacité de deux groupes de travailleurs ayant des profils de pratique différents.

3) Examen des relations existant entre la fréquence de l'utilisation de comportements spécifiques et les mesures d'efficacité.

4) Analyse de l'interaction des travailleurs et des clients, au cours de séances individuelles et collectives, d'après les données fournies par des observateurs entraînés analysant 120 heures de pratique sur bande magnétoscopique (données obtenues durant la phase de vérification de l'instrument.

5) Description du contenu du travail (par exemple, les sujets discutés) entre travailleurs et clients.

6) Analyse des commentaires écrits des clients touchant l'aide qu'ils ont reçue.

En conclusion, ce chapitre avait pour but de fournir au lecteur un aperçu du projet qui aidera à placer chacun des chapitres suivants dans sa perspective correcte. A cette fin, nous avons simplifié la description en la dépouillant de bien des détails, ainsi que des difficultés et des limites dont il sera traité dans d'autres chapitres.

CHAPITRE II

LE COMPORTEMENT DU TRAVAILLEUR SOCIAL

Les essais de mise au point d'un instrument qui servirait à faire agir la variable indépendante constituée par le comportement du travailleur social ont absorbé une bonne partie de nos énergies durant la première phase du projet. Notre travail s'est déroulé en trois étapes générales.

Premièrement, nous avons traduit les propositions sous-jacentes touchant le comportement humain et la pratique reliée à la théorie servant de base à notre travail (la théorie de la médiation de Schwartz)[1] en comportements spécifiques. Nous avons ensuite exprimé ces comportements sous forme de questions ou propositions présentées aux clients. Par exemple, la proposition suivante: "Mon travailleur m'a aidé(e) à examiner mes difficultés une à la fois." Le client pouvait choisir parmi les réponses suivantes: souvent, assez souvent, rarement, jamais ou pas de réponse. Les réponses nous donnaient une idée de la façon dont le client percevait le comportement du travailleur.

Deuxièmement, nous avons utilisé ces questions pour construire le modèle général d'un questionnaire appelé le Questionnaire sur le comportement des travailleurs sociaux (Q.C.T.S.). En rédigeant des pages d'introduction différentes et en fournissant des exemples, nous avons préparé cinq versions de ce questionnaire général, chacune s'appliquant à une ca-

---

1 Pour d'autres lectures reliées à ce mode d'approche de la pratique et à l'activité de l'investigateur en vue de le développer, voir Schwartz (1961, 1968, 1969, 1971, 1973) et Shulman (1967, 1968, 1969b, 1969c, 1970, 1971, 1972, 1973).

tégorie particulière de répondants. Nous avons fait traduire en français trois de ces versions.

Enfin, nous avons reconnu que le fait de demander aux clients de décrire le comportement de leur travailleur donnait prise à des doutes légitimes sur la fiabilité et la validité du jugement du client dont il fallait tenir compte. Le présent chapitre va décrire en détail chacune des étapes subséquentes de notre travail.

LE CADRE DE REFERENCE THEORIQUE

Il importe de reconnaître que ce projet a suivi l'interprétation que l'investigateur a faite d'un cadre de référence théorique particulier.[1] Cette étude ne constitue pas une vérification de cette théorie, mais sa conception a été grandement utile au façonnement de nos stratégies et à la détermination des comportements spécifiques que nous avons examinés.

Il y a des avantages pour le chercheur à partir de biais théoriques. Si le chercheur dispose d'hypothèses sur le processus qu'il examine, il peut préciser ce qu'est le centre de son étude et éviter d'être submergé par la complexité du sujet. Il relèvera des relations subtiles, car, en théorie, on peut les prévoir. Par contre, les inconvénients d'avoir un préjugé au départ comportent la possibilité que l'investigateur oublie d'inclure certains comportements ou certaines tendances de comportement qui sont au centre même du processus à l'étude. De plus, une relation anticipée peut surgir précisément parce que l'étude est construite de façon à en souligner l'importance.

---

1 Le Dr Schwartz a servi de conseiller pour cette étude et il nous a été d'une aide inestimable. Cependant, l'investigateur désire établir clairement que l'interprétation de la théorie, son élaboration et sa transformation en instruments sont les siennes et celles de l'équipe de recherche.

Nous avons choisi de travailler à partir d'un cadre de référence en reconnaissant pleinement les limites que cette façon de faire présentait. Nous avons cru que l'interaction de la théorie et de la recherche était d'une importance cruciale. La théorie aide à guider le chercheur et, à leur tour, les constatations de la recherche viennent modifier la théorie. Quelques-unes des conclusions de notre étude sont intéressantes précisément parce qu'elles n'ont pas confirmé les pressentiments inspirés par la théorie.

Il importe de souligner qu'aucune théorie sur la pratique est si perfectionnée qu'elle puisse fournir toutes les réponses. L'investigateur croit que d'autres études utilisant des instruments qui appliqueraient des cadres de référence différents contribueraient à notre compréhension du processus d'aide. En outre, les comportements spécifiques examinés dans la présente étude ne relèvent pas exclusivement d'un cadre particulier. Bon nombre d'entre eux, sinon tous, peuvent très bien s'appliquer à d'autres systèmes pour servir à expliquer le processus d'aide. Néanmoins, dans la présente étude, les comportements proviennent d'un cadre de référence spécifique. Nous allons maintenant étudier ce cadre de référence et le relier aux comportements choisis pour notre étude.

La théorie de la médiation

D'après Schwartz, les relations qui existent entre l'individu et son groupe nourricier sont essentiellement symbiotiques "l'un ayant besoin de l'autre pour sa propre vie et sa croissance et chacun tendant vers l'autre de toutes les forces dont il dispose à un moment donné", (Schwartz, 1961, p.15). Ces relations sont actualisées dans un certain nombre d'en-

gagements particuliers. Par exemple, on peut discerner leur présence entre le client et l'agence, le client et le groupe de ses pairs, le client et sa famille ou sa situation de travail.

Schwartz reconnaît la complexité de ce processus et il sait que le sentiment individuel d'intérêt personnel ne s'identifie pas toujours à celui des interlocuteurs. Le client et le système peuvent dresser des barrages en vue de bloquer la satisfaction de leurs besoins mutuels. Ainsi, une mère qui éprouve des difficultés à élever ses enfants peut refuser l'offre de service de l'agence par suite de la peur, du ressentiment ou d'une réaction de défense. De son côté, l'agence, à cause de ses règlements et de ses méthodes,peut subtilement détourner le parent agressif et hostile des services qu'elle peut offrir et de ses enfants. L'intérêt mutuel de l'agence et du client est toujours présent mais il peut être masqué par un obstacle d'envergure.

Dans un autre exemple, le travailleur auprès d'une famille aura peut-être à y regarder de près pour discerner la relation existant entre la demande des parents touchant le contrôle du comportement de leur adolescent et le besoin qu'a celui-ci d'un cadre, de soins et de protection. Sons sens croissant d'indépendance se relie de façon subtile aux aspirations de ses parents à l'égard de sa maturation. Encore une fois, la base commune peut être partielle, temporaire et fugace, mais elle est là et elle représente la force la plus importante qui favorise le changement et la croissance au sein de la famille.

Dans un troisième exemple, le conflit entre l'adolescent adoptif et son professeur à l'école peut être présenté en tant qu'obstacle insur-

montable à la fréquentation scolaire de l'adolescent. Les frustrations et le manque d'assurance de celui-ci peuvent apparaître sous une forme déguisée, peut-être dans un comportement apathique. Il dit qu'il ne lui importe pas de quitter l'école - il dissimule sa fierté blessée - alors qu'il se préoccupe sérieusement de son éducation et qu'il a besoin de s'instruire. Pour sa part, l'école peut se débarrasser de l'élève difficile, mettre obstacle à la poursuite de ses études, accepter son apathie pour ce qu'elle est et cesser de s'en occuper efficacement. Encore une fois, un obstacle vient neutraliser une force potentielle de changement.

Pour le client d'une agence, sa famille, son école ou le système dont il a besoin pour surmonter les obstacles semblent beaucoup plus forts que l'attrait mutuel entre client et système. C'est précisément à cause de la présence d'obstacles que Schwartz propose au travailleur la fonction sociale générale de la médiation de l'engagement existant entre l'individu et les systèmes qui importent pour lui. Le travailleur remplit la fonction spécifique de garder constamment en vue et d'aider à révéler aux clients et aux systèmes leurs zones communes d'entente, leurs zones de convergence. Sa tâche consiste, en partie, à indiquer le moment où les obstacles ont surgi et ont dissimulé les liens essentiels.

Ainsi, le client n'apparaît pas "en panne", ayant besoin d'être "réparé" par un travailleur compétent, même s'il demande à être "remis à neuf". De son côté, le système (famille, agence, école, groupe confraternel, etc.) n'apparaît pas comme élément stéréotypé à traiter en "ennemi". Selon cette théorie, le travailleur cherche toujours cette partie du client et du système, si menue soit-elle, qui représente une force et une volonté d'atteindre à la croissance désirée.

Si l'on prend pour exemple le cas de l'adolescent qui quitte l'école, le travailleur recherchera cette partie de la communication qui reste cachée à la vue -- la blessure et le désappointement. Il mettra au jour ces sentiments et encouragera le client à clarifier sa communication souvent obscure avec ses professeurs et son directeur d'école. D'un autre côté, le travailleur sondera la partie de l'ambivalence de l'école à l'égard des élèves "difficiles" qui a trait à la fierté qu'elle met à aider les élèves à réussir. L'école peut-elle clarifier ses aspirations à l'égard de l'adolescent? Le personnel de l'école et l'élève peuvent-ils comprendre quelques-unes des difficultés qui sont venues entraver leur communication véritable et qui amènent les deux camps à ne voir que la partie de l'ambivalence semblant les écarter l'un de l'autre? Souvent, mais pas toujours, lorsqu'on peut déclencher un échange réel, il se dégage des forces agissantes de changement inhérentes aux capacités du client et du système.

Cette fonction de médiation inclurait le processus d'intervention en faveur de clients aux prises avec des systèmes bureaucratiques complexes, souvent immuables (par exemple le bien-être, le logement). Cependant, cette intervention devrait prendre non pas la forme d'un rejet du système, mais plutôt celle de la confiance à l'égard du pouvoir qu'a le système de fournir un service réel au client. Le travailleur qui a compris la complexité des grandes organisations, leur ambivalence envers les clients qu'elles servent et les dilemmes par-

ticuliers auxquels les représentants du système(professeurs, médecins, etc.) font face, utilisera le système. Il cherchera à améliorer les services de son agence (et des autres systèmes) à son client, précisément parce qu'il s'identifie aux imperfections et autres caractéristiques de ces services.

Cette brève description générale est une simplification trop poussée du cadre théorique global. De plus, elle ne touche pas aux nombreux dilemmes que rencontrent les travailleurs au moment où ils cherchent à être utiles. Par exemple, comment un travailleur peut-il tenter d'aider un parent naturel qui maltraite son enfant s'il assume en même temps la responsabilité de recueillir les enfants maltraités?

Dans la prochaine section du présent chapitre, nous nous arrêterons à une déclaration fonctionnelle de base en montrant à quoi elle peut ressembler à l'usage, lorsque le travailleur interagit avec son client. Dans la deuxième partie du rapport, quand nous traiterons des services offerts par l'aide à l'enfance, nous décrirons en détail quelques-uns des dilemmes auxquels fait face le travailleur social dans son action.

Les phases du travail

La complexité du processus d'aide a amené Schwartz à proposer qu'on examine sa dynamique et les habiletés du travailleur dans un contexte temporel. Schwartz divise les phases du travail en "syntonisation", début, travail et fin-transition. On trouvera une brève explication de ces phases dans la section suivante.

Au cours de la phase de "syntonisation", le travailleur cherche à acquérir une empathie préliminaire avant sa rencontre avec le client. Il cherche à s'éveiller lui-même aux sujets possibles d'intérêt, aux réactions à l'agence et au travailleur qui peuvent faire partie des premières réponses du client. La "syntonisation" n'est que provisoire parce que le travailleur reconnaît l'unicité de chaque client. Il doit compter avec des réponses tout à fait inattendues.

La "syntonisation" a pour fin de préparer le travailleur à repérer chez le client des indications indirectes de préoccupations et de problèmes qu'il peut être difficile de discuter ouvertement. S'il est préparé, le travailleur peut se montrer plus sensible aux situations et avoir de meilleures chances de "capter" les messages indirects de son client.

Au cours de la phase du début, la tâche principale consiste à préciser le but et le rôle de tous les intéressés. L'activité du travailleur au cours des premières rencontres a pour fin de décrire les services de l'agence et d'élaborer un "contrat de travail", c'est-à-dire une entente entre le travailleur et le client, entente qui relie les services offerts par l'agence au sentiment de besoin ressenti par le client. On suppose que jusqu'au moment où le client perçoit clairement le but de l'activité entreprise et décèle dans ce but une occasion de réponse à son propre sentiment de besoin, l'interaction du travailleur et du client sera marquée par des périodes de mises à l'épreuve indirectes.

En outre, l'importance de cette phase s'explique par l'hypothèse qui veut que le client s'occupe activement à travailler à cette partie de son programme qui a trait aux services de l'agence. Le client n'est pas un objet sur lequel agit le travailleur, mais bien un individu qui a ses droits, ses propres préoccupations et un certain degré de vigueur. En proposant le contrat, le travailleur cherche à atteindre cette partie du client qui esquisse un mouvement vers les services de l'agence.[1]

La phase de travail consiste, pour le travailleur et le client, chacun selon le sentiment propre qu'il a de sa fonction, à entrer ensemble dans les domaines de préoccupations indiqués dans le contrat (par exemple amélioration du logement, obtention d'un emploi, façon d'agir avec un adolescent en crise, etc.) Au cours de cette phase, il importe que le travailleur réussisse à cerner les sujets d'inquiétude du client, l'aide à exposer ces sujets et à conserver à la discussion un caractère de réalité en tenant compte des émotions qui y sont sous-jacentes. Le travailleur incarne une demande d'activité continue présentée au client.

La phase de la fin-transition porte sur la dynamique spéciale qui anime les rencontres avec le client à mesure qu'approche le moment où les relations vont se terminer. Par exemple, la dernière entrevue avec un adolescent adopté qui ne recevra plus les services de l'agence.

---

1 Nous employons le mot "agence" dans tout le rapport mais ce terme s'applique également au travailleur social employé dans d'autres situations (par exemple l'hôpital, l'école, etc.)

Cette phase exige le recours aux techniques reliées à la tâche difficile d'aider un client à faire la somme des connaissances qu'il a acquises et à communiquer ses sentiments réels à propos de la fin de la relation d'aide (colère, tristesse, ambivalence, etc.). Il est aussi essentiel qu'à cette phase le travailleur communique aussi ses sentiments en cherchant à aider le client à réaliser un travail efficace par l'utilisation du sentiment d'urgence ordinairement associé à la fin des rencontres (il s'agit du phénomène de la thérapie du "bouton de porte").

Nous avons passé brièvement en revue ce cadre-horaire [1] dans la mesure où il s'applique à la durée entière d'une relation, mais il peut également servir à l'analyse de chaque rencontre. Dans la prochaine section du présent chapitre, nous montrerons comment ce cadre a influé sur l'élaboration de notre Questionnaire sur le comportement des travailleurs sociaux au moment où nous avons tenté de traduire des propositions spécifiques sur la pratique en comportements de travailleur et en éléments de questionnaire.

---

1 L'examen des tâches du travailleur en relation avec les phases du travail exposées dans le présent chapitre se fonde sur un certain nombre de propositions générales touchant le comportement humain dans une situation d'aide. William Schwartz a préparé une liste de ces propositions, ce que nous "savons" sur les clients. Deux étudiants assistants de recherche, Mary Ann Carbone et Jeff Jones (1974) ont reformulé les descriptions de Schwartz en propositions formelles vérifiables. On trouvera le résultat de leur travail à l'Appendice B.

LE QUESTIONNAIRE SUR LE COMPORTEMENT DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

Dans la présente section, on explique le cadre théorique de référence de cette étude et on indique comment les concepts de la pratique ont été transformés en éléments inclus dans le Questionnaire sur le comportement des travailleurs sociaux[1] (ci-après appelé Q.C.T.S.)

Le début

La phase initiale a mis en lumière un certain nombre d'hypothèses-clés touchant le processus d'aide. Les premières rencontres avec un travailleur d'agence et toute situation inédite ont tendance à amplifier et à aggraver bien des sentiments ambivalents chez les clients. Ils ont peur de n'être pas à la hauteur, d'être incompétents et de se faire imposer de nouvelles exigences par le travailleur. En même temps, ils peuvent éprouver un espoir de satisfaction, de succès, de reconnaissance et de réalisation de leurs potentialités. Il semble aussi que la crainte de se voir imposer de nouvelles exigences vienne aggraver les sentiments de dépendance et la peur naturelle à l'endroit de l'autorité.

Les tensions reliées à une première rencontre augmentent à cause de la tendance qu'ont les travailleurs et les clients à ne pas exprimer directement leurs demandes et leurs anticipations réciproques. Les travailleurs et les clients croient souvent que les déclarations directes sont embarrassantes et donc à éviter. Cette abstention, toutefois, créera chez le client un sentiment d'ambiguïté en ce qui concerne le but des rencontres et le rôle spécifique du travailleur dans ces rencontres.

---

1 On trouvera à l'Appendice C la version française du Q.C.T.S. destinée aux parents naturels.

Cette ambiguïté entraînera souvent des périodes prolongées de mise à l'épreuve. Le client aura de la difficulté à choisir les réponses appropriées et aura tendance à recourir à des manifestations indirectes de ses préoccupations. Le manque de précision du rôle du travailleur ne servira qu'à accroître la crainte et l'anxiété du client à l'égard de la nature des demandes et des anticipations de l'agence et, en particulier, des pouvoirs du travailleur.

Par exemple, dans certains cas de protection de l'enfance, le dialogue avec les adolescents adoptés est souvent marqué de longues périodes de silence et de réponses monosyllabiques aux questions du travailleur. Pour sa part, le travailleur éprouve l'impression que le client "ne veut tout simplement pas parler". Une analyse serrée du processus en cours peut révéler que le travailleur, sous prétexte "d'établir des relations", a négligé de préciser en termes concrets le genre d'aide qu'il peut offrir. Il évite de mentionner les difficultés qui attendent les enfants adoptifs ou, s'il fait une déclaration d'intention au début des rencontres, elle est exprimée en un jargon qui laisse l'adolescent incertain sur le but de l'entrevue. Il est facile de comprendre que l'enfant adoptif pense que le travailleur s'apprête à l'orienter vers un nouveau foyer et qu'il ne "marche pas".

D'autre part, l'expression d'une claire déclaration d'intention aide à définir et à restreindre les demandes et les anticipations du travailleur à l'endroit du client. Celui-ci se trouve dès lors mieux en mesure de choisir ses réponses et de se prêter au travail entrepris.

Si le travailleur peut utiliser les premières rencontres à la préparation du contrat, dont un élément-clé est la recherche d'un secteur commun d'intérêt emtre le sentiment de besoin éprouvé par le client et les services de l'agence qu'offre le travailleur, alors le travail entre les deux a de meilleures chances de réussite. L'explicitation du rôle du travailleur au cours des délibérations et un certain degré de correspondance entre l'idée que le client et le travailleur se font des moyens d'aider peuvent également aboutir à des relations plus productives.[1]

En appliquant ces hypothèses relatives aux premières rencontres, nous avons décidé d'examiner les habilités des travailleurs: la clarification de l'objectif, la clarification du rôle, l'encouragement à la rétroaction délibérée du client sur le but des entrevues et la manifestation de la confiance du travailleur dans les possibilités du service. Nous avons commencé par essayer de mettre le répondant dans le cadre-horaire voulu grâce à la déclaration suivante.[2]

> Nous souhaiterions que vous commenciez à remonter aux premières entrevues que vous avez eues avec le travailleur social (celui dont le nom apparaît dans la lettre que vous avez reçue). Les questions qui suivent portent sur ces premières entrevues.

---

1 Une étude intéressante sur l'effet de l'existence d'un contrat portant sur les zones d'aide décrites et conclu entre les membres d'un groupe et des travailleurs a été effectuée par Charles Garvin (1969). Ses conclusions générales confirment l'importance du contrat en tant qu'élément de la corrélation existant entre l'activité du travailleur et le mouvement du groupe.

2 Cette déclaration suivait les questions portant sur l'âge, le sexe, l'état civil, le niveau d'instruction, la durée des contrats avec le travailleur, la fréquence des contacts et la date du dernier contact des répondants.

Ensuite venaient quatre points portant sur les techniques contractuelles. (Dans ce passage, les techniques sont énumérées en lettres majuscules et sont suivies du numéro de la question, puis de la question telle qu'elle se présente dans le questionnaire.[1])

> CLARIFICATION DE L'OBJECTIF: # 8. "Lors de nos premières rencontres, mon travailleur m'a expliqué les genres de difficultés que nous pourrions peut-être discuter (Par exemple: le comportement difficile de mon enfant)."
>
> CLARIFICATION DU ROLE: # 9. "Mon travailleur m'a expliqué comment nous pourrions fonctionner en me décrivant le genre d'aide qu'un travailleur social peut apporter."
>
> ENCOURAGEMENT A LA RETROACTION VOLONTAIRE DU CLIENT: # 10. "Durant nos premières rencontres, mon travailleur m'a demandé mon avis sur les sujets que nous allions discuter. Par exemple, mes problèmes concernant mon emploi."
>
> MANIFESTATION DE LA CONFIANCE DU TRAVAILLEUR AU SUJET DES POSSIBILITES DU SERVICE: # 11. "Durant nos premières réunions, mon travailleur social m'a dit qu'il croyait vraiment que je pouvais recevoir de l'agence de l'aide pour surmonter mes difficultés."

Grâce à ces quatre points, nous avons cru que nous aurions une idée de la perception que le client s'était faite des mouvements du travailleur au stade initial. Pris ensemble, ils représentaient un facteur de comportement appelé "formulation de contrat". La section suivante du questionnaire portait sur la phase du travail. On demandait au client d'effectuer la transition en lisant le commentaire suivant.

---

1 Les questions-échantillons sont tirées de la version du questionnaire destinée aux parents naturels. Le lecteur se souviendra que l'exemple donné dans chaque question change avec les versions. L'échelle pour la plupart des réponses se lit ainsi: (1) souvent (2) assez souvent (3) rarement (4) jamais (5) aucune réponse. Lorsque cette formulation ne convenait pas à la réponse, on la changeait: (1) bien expliqué (2) partiellement expliqué (3) pas bien expliqué (4) pas expliqué.

Nous voudrions maintenant que vous pensiez aux rencontres qui ont suivi la première. Les questions suivantes portent sur ces rencontres.

La phase de travail

Une fois qu'on s'est entendu sur la nature du travail à exécuter, on amorce ce travail. Les accords de la phase contractuelle sont provisoires et sujets à changement à mesure que les relations avec le client s'approfondissent. Souvent, les quasi-problèmes (difficultés moins sérieuses servant à mettre le travailleur à l'épreuve) soulevés au cours des premières interviews deviendront des points plus sérieux et plus difficiles à discuter. Toutefois, le travailleur respecte le contrat conclu et répond au sentiment d'urgence du client.

La phase de travail est extrêmement complexe. On peut envisager chaque entrevue dans le cadre des phases-horaires--début, travail, fin-transition. A titre d'aide à la compréhension des dynamiques de l'interview et des relations entre la théorie et notre instrument de recherche, nous avons retenu l'idée des facteurs de comportement. Ceux-ci consistent en un groupe de comportements qui ont un but commun dans l'interview d'aide. Voici ces facteurs: a) le contrat, b) l'exposé des problèmes du client, c) la réponse empathique, d) le partage des sentiments du travailleur, e) l'appel à l'action, f) l'identification des obstacles, g) la présentation des données, h) les relations avec les systèmes.[1]

a) le contrat. Nous avons déjà examiné quatre techniques qui ont

---

1 Ces facteurs de comportement sont examinés et illustrés par des extraits d'une entrevue mise sur bandes magnétoscopiques et intitulée: "Social Work Practice Behavior in Two Child Welfare Agencies".

trait au processus contractuel général des premières entrevues. Le contrat peut aussi être formulé à chaque rencontre au début de l'entrevue. La question principale que doit se poser le travailleur au début de la rencontre est la suivante: Sur quoi ce client travaille-t-il aujourd'hui?

Une proposition capitale sous-jacente à l'importance des contrats passés à chaque rencontre veut que les clients ne puissent se prêter au travail que s'ils peuvent en percevoir l'utilité par rapport à leur propre sentiment de besoin. Ce sentiment de besoin, sujet urgent de préoccupations des clients, peut n'être éprouvé que partiellement, se déplacer et changer d'une situation à l'autre, d'un moment à l'autre. Même si le travailleur et les clients ont décidé, à la fin de la séance précédente de se concentrer sur une question particulière, le travailleur doit rester accessible à l'idée que le client passe par de nombreuses expériences de vie entre les séances et que celles-ci peuvent déplacer ses centres d'intérêt.

Le travailleur doit également reconnaître que le client va souvent recourir à des moyens de communiquer indirectement ses préoccupations relatives à certains sujets difficiles et douloureux. Une déclaration à l'effet que "tout a très bien été cette semaine" peut constituer une entrée en matière faite par le client au travailleur sur le sujet de ses difficultés, mais peut aussi exprimer en réalité, le sentiment contraire. Le récit d'une histoire apparemment hors du sujet peut être l'indice d'une profonde préoccupation à propos d'une question sexuelle ou d'un état de dépendance que les bons usages empêchent de présenter facilement.

Etant donné les problèmes de communication qui surgissent au cours de la phase initiale d'une entrevue, le travailleur a besoin de concentrer la plus grande partie de ses premiers efforts sur la conclusion d'un contrat pour la présente rencontre.

Cela peut se révéler impossible si le travailleur présume que le programme accepté lors d'une séance antérieure est encore réalisable ou que le premier thème proposé précédemment par le client représente la matière du contrat pour le jour présent. De plus, si le travailleur ouvre la séance en suivant son propre programme (dissimulé ou découvert) et cherche à orienter le client selon son sens d'urgence à lui, il provoque la possibilité d'une "illusion de travail" avec le client, en prétendant se prêter lui-même aux préoccupations de ce dernier alors que sa dépense réelle d'énergie est orientée vers ses préoccupations personnelles.

La valeur du contrat renouvelé à chaque entrevue a été révélée à notre groupe de recherche grâce au sous-programme au cours duquel nous avons écouté plus de soixante entrevues individuelles ou collectives enregistrées sur bandes magnétoscopiques. On voyait surgir de sérieuses difficultés de pratique quand les travailleurs ouvraient les interviews en suivant leur propre programme. Les clients présentaient des propositions indirectes auxquelles les travailleurs se refusaient souvent. Les clients prétendaient alors entrer dans le jeu en offrant des indications verbales et non verbales révélant qu'ils ne se livraient pas (témoin les questions répétées sur ce que les travailleurs voulaient dire, les attitudes de neutralité, l'agitation, la colère manifestée

directement et indirectement). Sur une bande typique, une cliente se trouvait seule dans une pièce devant une travailleuse et une caméra. La cliente savait que les bandes seraient visualisées par les chercheurs de l'université. Après des efforts répétés pour transmettre son message à une travailleuse occupée à réaliser son propre programme, la cliente se tourna vers la caméra et dit: "Comprenez-vous?"

L'un des comportements importants qui accompagnent les contrats d'entrevue est celui de l'effort que fait le travailleur pour laisser au client, au début de chaque séance, le temps de présenter sa première proposition. le Q.C.T.S. a décrit cette technique de la façon suivante:

> RECHERCHE DE FAITS SURVENUS ENTRE LES ENTREVUES: #19. "Mon travailleur ouvrait nos rencontres en me demandant si, entre les séances,il s'était passé quelque chose dont je voudrais parler."

Le contrat d'entrevue exige un effort intense d'écoute ainsi qu'un certain nombre de comportements qui seront énumérés plus loin. Il arrive qu'un travailleur doive inscrire des points au programme du jour. (Par exemple, s'il se produit un changement d'orientation de l'agence qui touche le client.) On peut le faire ouvertement, le client participant à la discussion du contenu de l'entrevue. Parfois, le simple fait de reconnaître les centres d'intérêt du client permettra à celui-ci de s'engager dans d'autres questions tout en ayant l'assurance que ses propres sujets de préoccupation ne seront pas ignorés.

b) L'expression des préoccupations du client. A mesure que la séance se déroule, le travailleur se concentre sur l'aide à apporter au client pour qu'il exprime ses sujets de préoccupation. Il faut encourager les premières déclarations qui sont souvent vagues et indirectes. Les questions du travailleur doivent avoir trait à la clarification des sujets soulevés par le client. Une erreur commune relevée au cours des séances enregistrées consiste à réagir trop vite à une réponse ou à la présentation d'une "solution" alors que le client ne fait que commencer à exposer ses sujets de préoccupation.

Par exemple, si le client décrit la difficulté qu'il éprouve à s'engager dans une étape importante de sa vie, le travailleur essaiera de remonter à la source de son ambivalence. Mais si le travailleur tente d'obtenir des données en vue d'aider le client à avancer, sans comprendre d'abord le dilemme réel où se trouve celui-ci, il peut aisément aboutir à un acquiescement artificiel et à l'inaction.

L'une des habiletés destinées à favoriser l'expression consiste à accepter la première proposition du client, présentée d'une manière générale, et à l'aider ensuite à passer à un exposé plus précis de son problème.

> PASSER DU GENERAL AU PARTICULIER: # 17. "Lorsque je mentionnais une difficulté d'ordre général, ma travailleuse me demandait de l'illustrer par des exemples. (Ainsi, si je disais 'Il est difficile d'élever des enfants, elle rétorquait': Avez-vous eu des difficultés avec votre enfant cette semaine?')"

Un autre comportement qui intéresse notre étude a trait à la façon dont les travailleurs envisageaient les périodes de silence au cours de l'interview. Les silences paraissaient représenter des moments critiques

dans la communication. Chaque fois qu'il se présentait des silences, il se passait des événements importants et le rôle du travailleur était d'en comprendre la signification. Au centre de la technique de l'élaboration se trouve l'aptitude du travailleur à comprendre le silence et à savoir y réagir. Les travailleurs éprouvent des difficultés à interpréter les silences; ils les voient souvent comme une rétroaction négative ou comme un signe qu'ils doivent prendre en main l'interview. Au cours de l'analyse des bandes magnétoscopiques de la pratique, nous avons découvert que les silences étaient suivis la plupart du temps par un changement de sujet amorcé par le travailleur et s'éloignant du thème de préoccupation du client. Une autre réaction en serait une de retenue -- le travailleur répondant au silence par le silence. Lorsque cette période reste brève, elle peut être utile en ce qu'elle permet une pause significative ou qu'elle encourage un client à poursuivre un récit. Toutefois, si le silence dure trop longtemps, le client peut le percevoir comme un affrontement de forces. Ce qui constituait au début un silence ponctué de toutes sortes de messages importants devient: "Si vous ne parlez pas, alors, moi non plus."

La technique que nous voulions examiner était:

LA DECOUVERTE DES RAISONS DES PHASES DE SILENCE: # 22."Lorsque je demeurais, contrairement à mon habitude, silencieux durant nos entrevues, mon travailleur essayait de découvrir la raison de mon mutisme."

A mesure que cette description des habiletés de la phase de travail progressait, il devint évident qu'il nous avait fallu simplifier outre mesure notre clarification du processus d'aide. Nous avons commencé par l'étude des contrats d'entrevue, puis nous sommes passés aux habiletés

d'élaboration au moyen desquelles le travailleur aide le client à exposer ses difficultés. C'est là un ordre logique, mais les entrevues ne suivent pas un ordre logique. Le travailleur peut écouter attentivement au cours de la phase initiale de l'interview pour découvrir que le vrai sujet de préoccupation n'apparaît qu'au milieu de la séance ou à la toute fin, au cours du "phénomène du bouton de porte". Le client a un rôle à jouer dans ces délibérations. Sa contribution, sa volonté de se risquer, d'accepter l'aide, de comprendre et d'exprimer ses préoccupations: tout cela produit des effets.

De plus, nos facteurs de comportement ne s'excluent pas mutuellement. Par exemple, les habiletés d'élaboration aident à clarifier les contrats d'entrevues. Les aptitudes à l'empathie décrites dans la section suivante servent aussi à encourager l'élaboration. Nous reconnaissons les limites d'un modèle utilisé à des fins descriptives. Cependant, il faut avoir un sentiment net de la structure globale du processus d'aide pour comprendre ses nombreuses et subtiles variations.

c) Les réponses "empathiques." A mesure que le client se raconte, le travailleur met à contribution un certain nombre d'habiletés destinées à garder un caractère de réalité à la discussion en portant le client à communiquer ses sentiments. Les clients décrivent souvent des expériences difficiles tout en paraissant nier les émotions qui y sont associées. Pour certains, le récit peut être si douloureux qu'ils en suppriment toute émotion. Leurs sentiments personnels ne sont pas clairs, même pour eux-mêmes. A d'autres clients, les émotions peuvent paraître étranges ou inacceptables et ils craignent d'en faire part au travailleur.

Quelle que soit la raison qui fait agir le client, l'émotion est là et elle exercera sa force sur le client jusqu'à ce qu'il l'admette et l'assume. Le partage des sentiments du client avec le travailleur peut libérer d'importantes sources d'énergie pour le travail. Le client peut aussi apprendre comment ses émotions se relient directement à ses actes. .Il peut acquérir de l'habileté en comprenant les sensations qu'il éprouve, en les acceptant et en les partageant avec ceux qui importent pour lui.

Par exemple, le père que son sens de la paternité et de la virilité empêche de reconnaître l'angoisse qu'il éprouve au sujet du comportement manifesté par sa fille, peut découvrir la cordialité et la préoccupation dont il entoure celle-ci et qu'il dissimule par des expressions de colère. Cette expression de sentiments à l'endroit de sa fille peut ouvrir des voies entre elle et lui. Que le père apprenne à envisager ses propres sentiments, à les comprendre et à ne pas se juger sévèrement, puis qu'il en arrive à communiquer ces sentiments d'une manière adulte: tout cela représente des moments essentiels dans la phase de travail. Le père commence à percevoir pour lui-même une image inédite de la paternité et il acquiert des idées nouvelles et plus positives sur ce que constitue le fait d'être un homme.

A mesure que le travailleur se permet de se rapprocher du client, qu'il apprend à le connaître tel qu'il est, et non pas nécessairement tel qu'il s'est présenté, il autorise le client à être lui-même. L'acceptation et la compréhension des émotions du client, la volonté du travailleur de les partager en les expérimentant permettent au client de laisser tomber quelques-unes de ses défenses et au travailleur et à lui-même d'accéder

davantage à ce qui fait la personne réelle. Le travailleur sert aussi de modèle actuel de l'adulte capable d'empathie. Le client peut apprendre à augmenter ses propres capacités d'empathie qu'il utilisera avec ceux qui ont besoin de son appui.

Avant d'aller plus loin, il importe de clarifier un point. On peut appliquer ce processus de façon superficielle, rituelle, en lui enlevant ainsi sa vraie signification. Le travailleur qui demande machinalement au client comment il se porte sans être réellement prêt à expérimenter lui-même ce que ressent le client peut être perçu par celui-ci comme n'étant pas réellement intéressé. L'empathie véritable va jusqu'à se mettre dans la peau du client et à expérimenter une réponse affective qui se rapproche autant que possible de l'expérience de l'autre. Dans ce sens, l'empathie du travailleur représente un don fait au client à mesure qu'il partage son émotion.

A cause de la difficulté que comporte cette technique, les travailleurs doivent se former à l'empathie. La capacité d'empathie semble croître avec l'expérience. Le travailleur apprendra plus de choses sur la vie de chaque client qu'il rencontre s'il est disposé à faire cet apprentissage. Cela l'aidera à mieux comprendre le prochain client. Il en apprendra aussi davantage sur ses propres sentiments, sur ses vraies réactions à la misère des autres. La connaissance des zones sensibles de sa propre armure émotive l'aidera à éviter de refuser et d'intellectualiser les émotions compliquées, telles qu'elles se présentent chez le client. Il permettra à celui-ci de partager des émotions complexes à mesure qu'il acceptera mieux leur effet. Ceci est particulièrement vrai des émotions négatives, chez le travailleur et chez son client, émotions qui font partie de toute relation d'aide.

On peut considérer les comportements sur lesquels se centre la présente étude comme des niveaux de perfectionnement de l'habileté d'empathie. Au premier palier, la réponse empathique du travailleur à l'émotion d'un client est déduite du jugement du client qui estime que le travailleur a compris son expression de sentiments.

> COMPREHENSION DES SENTIMENTS DU CLIENT: # 25. "Lorsque j'ai dit à ma travailleuse ce que je ressentais, elle a compris."

La reconnaissance de l'émotion exprimée est importante, mais le travailleur doit aller un peu plus vite que son client et commencer à exprimer les sentiments du client avant qu'ils ne soient vraiment formulés. Un client peut venir tout près d'extérioriser un sentiment pénible, mais s'arrêter avant de le faire. En reconnaissant l'émotion ou le souci un peu avant que le client ne l'exprime, le travailleur accomplit la fonction d'autoriser le client à entrer dans une zone de travail plus profonde. Si le travailleur est trop en avant du client ou ne comprend pas ses sentiments, le client est libre de décliner l'invitation du travailleur. S'il accompagne le client de près, il fournit un exemple frappant de l'empathie du travailleur et libère le client d'autres risques. Le questionnaire décrit cette technique de la façon suivante,

> FORMULATION DES SENTIMENTS DU CLIENT: # 30. "Mon travailleur a semblé comprendre mes sentiments sans que j'aie eu à les formuler."

Ces déclarations, comme certaines autres réponses au questionnaire, ne décrivent pas directement les actions du travailleur, mais les déduisent plutôt du jugement formulé par le client. Cela laisse place aux multiples façons d'exprimer l'empathie. Le travailleur peut transmettre sa réaction empathique grâce à des expressions faciales non verbales, à

son attitude physique ou à un silence qui indique le partage d'une émotion ou d'une sensation. La déclaration rapportée ci-dessus suppose un certain degré d'expression, mais la réponse vient souvent sous forme d'actions non verbales.

Lorsqu'on parle avec les étudiants ou les travailleurs de la difficulté qu'on éprouve à traiter de sentiments, ils décrivent souvent leur hésitation à solliciter l'expression vraie de sentiments comme étant directement reliée au fait de ne savoir que faire de ces sentiments une fois qu'ils sont exprimés. Ils redoutent que le client expose son émotion, que le travailleur y réponde de façon empathique, que le client approfondisse sa réaction émotive, que le travailleur s'engage davantage et que les deux deviennent prisonniers d'un cycle d'émotions. Une habileté proche de celle-ci, qui comporte un approfondissement encore plus avancé et un sens bien net de l'objectif et de la fonction du travailleur consiste à aider le client à saisir les liens qui existent entre son émotion et ses actes. En voici la description.

> RATTACHEMENT DES SENTIMENTS AU TRAVAIL: # 18. "Mon travailleur m'a aidée à voir comment mes sentiments influaient sur ma façon d'agir. (Par exemple, si je me sens seule et malheureuse, je vais parfois m'en prendre aux enfants)."

d) Le partage des sentiments du travailleur. Une variable cruciale de cette théorie de la pratique a trait à la capacité du travailleur de se présenter lui-même à son client en tant qu'être humain. Les théories du processus d'aide, qui ont emprunté leur modèle de pratique à la profession médicale, ont toutes trop souvent présenté le travailleur comme un professionnel objectif qui est surtout un clinicien quelque peu détaché et compétent.

L'expression directe des sentiments réels du travailleur, de sa colère, de ses craintes et de son affection ambivalente passaient pour être de caractère "peu professionnel". On en est venu à une notion du professionnel qui semble demander au travailleur de choisir entre lui-même en tant que personne et en tant que moi professionnel.

Ce choix est impossible, car il présume l'existence d'une dichotomie entre ce qui est personnel et ce qui est professionnel. Le modèle d'interaction laisse croire que la personne qui aide ne devient une aide efficace que si elle peut intégrer ses vrais sentiments dans sa fonction professionnelle. Sans cette synthèse, il se produira chez le travailleur une perte de spontanéité et la projection de l'image d'un professionnel pour qui tout est préparé, qui est un modèle de vertu et qui n'est jamais pris de court ni embarrassé.

Le client n'a pas besoin d'un travailleur parfait, imperturbable, qui a réglé tous les problèmes de sa vie. Il lui faut un être humain réel, comme lui, qui s'intéresse profondément au succès du client dans son travail, qui exprime au besoin son propre sentiment d'urgence et qui reconnaît ouvertement ses émotions. A mesure que le client découvre que le travailleur est une personne en chair et en os, il peut commencer à l'utiliser, lui et sa fonction, d'une manière efficace. Si le travailleur dissimule son caractère d'être humain, le client le mettra constamment à l'épreuve pour découvrir les failles de sa façade ou bien il l'idéalisera comme étant celui qui détient la "réponse" à tous ses problèmes.

Les travailleurs se préoccupent souvent de leur propre spontanéité et de l'expression de leurs sentiments. Ils ont peur de commettre des erreurs, de passer à l'acte et de blesser peut-être le client. Il leur manque parfois de reconnaître que les clients peuvent pardonner une erreur plus facilement qu'accepter une image de perfection. En particulier, les jeunes travailleurs exprimeront la crainte que les clients "ne respecteront pas leur compétence" s'ils révèlent leurs faiblesses et leurs limites. L'exemple classique est celui de la scène qui se déroule entre les jeunes travailleurs sociaux et les parents lors de premières entrevues. Au moment propice, le parent demande si le travailleur a des enfants. La réponse classique: "Non, mais j'ai suivi un certain nombre de cours en psychologie de l'enfance", ne sert qu'à séparer le travailleur et le parent. Si le travailleur répond plutôt: "Je me demandais aussi si j'allais pouvoir comprendre ce que vous éprouvez en tant que mère devant les difficultés que vous avez à surmonter", il aidera la mère à le percevoir sous les traits d'une personne ordinaire, ce qui marquera peut-être le début de relations possiblement plus profondes.

Dans notre étude, nous avons cherché à illustrer ces habiletés dans les déclarations suivantes.

TRAVAILLEUSE AFFICHANT OUVERTEMENT SES SENTIMENTS: # 35.
"Ma travailleuse m'a fait connaître ses sentiments sur les situations dont nous parlions. (Par exemple, lorsqu'elle était heureuse ou triste de ce qui lui était arrivé).

PARTAGE DE PENSEES ET DE SENTIMENTS PERSONNELS: # 24.
Ma travailleuse a partagé avec moi beaucoup de ses idées et de ses sentiments personnels, ce qui m'a aidée à la mieux connaître en tant que personne."

Il faut souligner le fait que nous décrivons le partage des sentiments du travailleur uniquement en relation avec le sentiment d'intérêt exprimé par le client et avec le processus qui se déroule entre les deux personnes. Le travailleur qui répond à l'exposé des problèmes du client en racontant sa propre histoire a perdu le sens de sa fonction et annulé sa capacité d'aider.

Une autre façon pour le travailleur de partager ses sentiments avec le client consisterait à exprimer sa confiance réelle en la capacité du client de s'attaquer aux problèmes qui les ont mis en présence. Le travailleur manifeste ouvertement sa conviction que le client peut progresser. Cette affirmation de foi à l'égard du client sert à renforcer chez celui-ci la perception de ses possibilités. La déclaration suivante souligne ce point.

> SOUTIEN DES FORCES DU CLIENT: # 32. "Mon travailleur croyait vraiment que je pourrais maîtriser les situations dont nous parlions."

e) La demande d'exécution du travail social. Au centre de la compréhension du processus d'aide se trouve la question de l'ambivalence. Les clients auront deux attitudes à l'égard du travail social. Une partie de leur être, qui représente leur force, sera orientée vers le travail, la compréhension et la croissance. L'autre partie, qui représente la résistance, tirera de l'arrière devant ce qui paraît être un processus difficile. Le travail social signifie souvent la discussion de sujets pénibles, l'expérimentation de sentiments complexes, la reconnaissance de sa propre responsabilité dans ses difficultés et l'abandon de défenses établies. Les étapes logiques suivantes peuvent exiger que le client

s'attaque à la tâche difficile de faire face directement à quelqu'un ou de différer l'expérience de ressentir certaines satisfactions. Quelle que soit l'expérience entreprise, il y existera toujours un certain degré d'ambivalence. L'ampleur du mouvement vers le travail (la force) en regard de celle du mouvement de recul (la résistance) variera avec chaque individu et avec la nature du problème présenté.

Il est tout d'abord important de reconnaître que la présence de l'ambivalence est tout à fait normale. De fait, le manque d'ambivalence peut vouloir dire que le travail entrepris est illusoire, les vrais problèmes restant inexplorés. Si le client avait pu se décider facilement à prendre les mesures logiques qui s'imposaient, il n'aurait pas eu besoin de l'aide du travailleur. Par exemple, le travailleur qui encourage une mère célibataire à s'inscrire à un cours d'apprentissage ne devrait pas être surpris si, la semaine suivante, elle n'a encore rien fait, même si elle avait convenu de s'en occuper. L'ambivalence, la crainte des exigences,nouvelles pour elle, du monde du travail, le sentiment de culpabilité qu'elle éprouve à confier ses enfants à la garderie, toutes ces questions peuvent s'être présentées lors de l'entrevue précédente, mais avoir été laissées inexplorées.

Lorsque le client décide d'aborder une étape pénible de travail, que le travailleur a conclu son contrat avec lui, a encouragé l'expression et utilisé ses capacités d'empathie pour garder au travail un caractère réel et affectif, le client paraîtra souvent se détourner du travail. Il changera de sujet, submergera le travailleur sous une exposition globale du problème, se dissociera du problème en s'en prenant aux autres personnes concernées et démontrant tous les signes de la résistance.

Il faut comprendre que la relation de résistance fait partie du travail. Aux yeux du travailleur, la résistance représente une indication du fait que le travail devient concret et qu'il met en alerte les réactions naturelles de défense du client.

C'est à cause de ce processus naturel que la fonction du travailleur comporte à l'égard du client une demande constante de travail qui peut s'exprimer de bien des façons mais que le client discerne en s'apercevant que le travailleur "est sérieux". Celui-ci utilise là une technique importante parce qu'elle transmet au client la confiance du travailleur en la force du client et en sa volonté d'aborder les problèmes et les sentiments les plus difficiles auxquels il fait face. Cette technique donne précisément l'impulsion supplémentaire dont le client a besoin à ce moment pour mobiliser ses forces et pour progresser.

Il importe de noter que la demande de travail doit être reliée étroitement aux habiletés d'empathie mentionnées plus haut. Un travailleur qui exige du travail mais qui n'a pas d'empathie sera perçu par le client comme quelqu'un qui le rejette. D'autre part, le travailleur qui a de l'empathie mais qui ne demande rien paraîtra au client facile à écarter. C'est la synthèse critique de ces deux comportements qui aboutira à un travail efficace.

Le questionnaire recherchait la présence de cette qualité de bien des façons. Par exemple, la présentation globale de problèmes écrasants constitue une forme de défense contre le travail. La technique de fragmentation exige un travail qui divise le problème en éléments plus abordables.

FRAGMENTATION DES PREOCCUPATIONS DU CLIENT: # 31. "Mon travailleur m'a aidé à examiner mes préoccupations une à la fois."

Lorsqu'une question devient difficile à traiter, le client voudra parfois s'en évader en passant à une autre. Il peut être utile que le travailleur le ramène constamment au sujet en cause.

MAINTIEN DE LA CONCENTRATION:# 12. "Quand je commençais à parler d'une difficulté particulière, (par exemple, les difficultés de mon enfant à l'école) mon travailleur me concentrait sur ce sujet."

Le consensus artificiel qui consiste à dérouter le travailleur en faisant semblant d'accepter ses observations ou ses suggestions touchant une certaine ligne de conduite peut entraver la progression du travail. L'habileté du travailleur consistera à dépister l'ambivalence cachée.

DEPISTAGE DU CONSENSUS ARTIFICIEL: # 29. "Lorsque j'acceptais rapidement une idée, mon travailleur me demandait c'était bien cela que je voulais. (Par exemple, il me demandait si j'avais des objections difficiles à exprimer).

Et, enfin, lorsque le travail semble superficiel et que le travailleur sent que le client oppose de la résistance au fait de s'engager, il lui sera peut-être utile de chercher s'il ne se produit qu'une illusion de travail et de demander au client une plus grande participation.

SIGNALISATION D'UN TRAVAIL ILLUSOIRE: # 21. "Lorsque mon travailleur croyait que je ne participais pas assez à nos discussions, il me le laissait savoir."

L'exigence à l'égard de la qualité du travail est plus rigoureuse que ne le laisse croire ce qui précède. Elle imprègne le processus entier

du travail et apparaît dans chacune de ses phases. Par exemple, la préparation directe du contrat s'accompagne d'une demande de travail de la part du client. Il importe de se rendre compte que la demande de travail peut être présentée tantôt avec douceur et tantôt avec énergie et insistance. Tout dépend du travailleur et de la situation. Quelle que soit la façon de l'exprimer, si l'empathie est présente, le client y verra une marque d'intérêt réel à son endroit. Le travailleur s'intéresse assez à son client pour insister dans le but de lui faire exécuter ce qu'il est venu faire. Il s'agit là, pour le travailleur, d'une démarche difficile exigeant une habileté avancée car il faut qu'il ait suffisamment confiance en son travail pour maintenir sa demande face à la résistance du client.

f) Le relevé des obstacles. A mesure que le travail avance, il s'élèvera des obstacles qui viendront entraver la capacité du client d'avoir recours à l'aide du travailleur. Par exemple, si un client trouve difficile de discuter certaines de ses idées et de ses sentiments à propos de la sexualité, il peut être arrêté dans son travail. Les interdits sociaux sont puissants dans les questions reliées au sexe, à l'argent, à l'autorité et à la dépendance et bien des clients n'aborderont pas facilement ces sujets.

A mesure que le travailleur et le client approfondissent leurs relations, il est fatal qu'il s'établisse entre eux un courant d'émotion positive ou négative. La peur de la dépendance à l'égard du travailleur peut augmenter chez le client. Il arrive qu'un travailleur exige trop sans démontrer un réel sentiment d'empathie et le client peut

alors se fâcher. Ces sentiments, s'ils restent inexprimés, entraveront le travail.

Un autre exemple serait celui de la réaction du client envers l'agence, ses politiques et ses règlements. Le ressentiment éprouvé à l'endroit de l'agence est parfois dissimulé par crainte de représailles de la part du travailleur. Cependant, ce ressentiment s'exprimera aussi par l'apathie ou par le manque général d'intérêt.

Tous ces exemples ont en commun, dans le processus de travail social, la présence d'un obstacle qui peut entraver la tâche à accomplir. Il est essentiel que le travailleur oriente la façon de travailler avec le client afin de pouvoir identifier les obstacles, lorsqu'ils se présentent, et libérer le client pour qu'il travaille.

Lorsqu'on découvre les obstacles, il importe que le client ne se sente pas coupable de leur existence. Les interdits sont puissants et il est naturel que le client éprouve des difficultés à aborder certains points sensibles. Il est difficile pour bien des clients d'entretenir des sentiments négatifs à l'endroit des gens constitués en autorité. Nous n'avons tout simplement pas été formés dans ce sens. La crainte de représailles de la part d'une agence influente n'est pas du tout irréaliste. Le travailleur doit essayer de transmettre au client le sentiment que l'apparition de l'obstacle ne lui est pas imputable. Il n'est pas un "mauvais" client. Toutefois, si l'on veut que le travail avance, il ne faut pas négliger l'obstacle.

Souvent, la simple reconnaissance de l'existence de l'obstacle et l'aide ainsi apportée à la compréhension de ses propres processus permet-

tent au client d'assumer le contrôle du travail et de surmonter la difficulté. Parfois, il faut identifier les blocages et fournir au client l'occasion d'en parler et de maîtriser certains sentiments qui les entourent. L'examen de ces blocages n'a pas pour but de changer les attitudes du client à leur égard, mais plutôt de le libérer pour qu'il travaille. On doit surmonter les interdits non pas par rapport à toutes les situations, mais seulement au cours de l'interview, car ils nuisent au travail. Lorsqu'apparaissent les obstacles, le travailleur a besoin de se protéger contre une modification subtile du contrat original selon laquelle la nouvelle tâche consiste à aider le client à mieux comprendre les obstacles opposés à son travail. Par exemple, on explore des relations occasionnelles pour essayer de déterminer pourquoi les obstacles existent. Ces discussions n'ont guère à voir avec l'aide que le client a demandée. Dans les interviews, on commence à perdre de vue le contrat original, car le travailleur et le client passent tout leur temps à essayer d'analyser leurs relations mutuelles.

Il existe une possibilité de tomber dans le piège qui consisterait à dichotomiser artificiellement le processus et la tâche. Tout comme l'attention portée au contrat sans tenir compte de la façon de travailler aboutira au blocage du travail, l'attention portée à la façon de travailler sans tenir compte du contrat conduira à un détournement frustrant du travail.

La vraie synthèse du processus et de la tâche se produit lorsque le travailleur voit, au cours du processus, les obstacles comme des moyens de poursuivre le travail. Par exemple, l'examen des relations existant entre le travailleur et le client offre au travailleur bien des occasions

de relier les sentiments qu'exprime le client au cours de ces relations à ceux qu'il éprouve à l'égard d'autres autorités (par exemple, parent nourricier, patron, professeur. La force du travailleur consiste à toujours utiliser les expériences réelles vécues dans les entrevues en tant qu'exemples significatifs de la façon dont le client cherche à négocier avec les systèmes et en tant que leviers servant à approfondir le travail de réalisation du contrat.

Le questionnaire de l'étude a fait découvrir les trois exemples suivants d'identification d'obstacles au cours du travail.

> SOUTIEN DU CLIENT DANS LES SUJETS "INTERDITS": # 23. "Mon travailleur m'a aidé à parler de sujets difficiles à aborder. (Par exemple, la solitude, les problèmes de manque d'argent, la sexualité, etc.)"

> IDENTIFICATION DE SENTIMENTS FAISANT OBSTACLE AU TRAVAIL: # 33. "Mon travailleur me prévenait lorsque mes sentiments à propos de quelque chose gênaient notre conversation durant nos rencontres. (Par exemple, si j'étais ennuyée par une décision de l'agence, il pouvait m'être difficile de parler d'autre chose)."

La troisième question porte sur la capacité d'exploration des relations entre travailleur et client et,en particulier, sur l'habileté à provoquer une rétroaction négative.

> LE THEME DE L'AUTORITE: # 27. "Lorsque j'étais ennuyée par quelque chose que ma travailleuse avait fait ou dit, elle m'encourageait à en parler."

g) La présentation de données. On entend ici par données les faits, les idées, les valeurs, les croyances que le travailleur a accu-

mulés à même sa propre expérience et qu'il met à la disposition du client. C'est souvent un sujet de grande préoccupation chez les travailleurs qui ne veulent pas imposer leur vue de la réalité au client. Il importe de reconnaître, toutefois, que le client perçoit le travailleur comme une personne compétente et qu'il compte sur son habileté pour qu'il lui procure une perception accrue de la réalité sociale. De fait, le travailleur qui retiendrait des données pertinentes à la tâche du client pourrait être perçu par celui-ci comme étant indifférent.

Le travailleur a pour préoccupation réelle de fournir des données. Il ne serait pas utile au client qu'il substitue simplement son propre sens de la réalité à celui du client. Il faut donc apporter certaines caractéristiques au partage des données. Premièrement, le travailleur a besoin de partager ses idées de façon qu'elles se prêtent à la contestation. Si elles ne paraissent pas vraies aux yeux du client, elles ne devraient pas être acceptées par lui. Si le client tend à accepter les perceptions du travailleur sans esprit critique, il se peut qu'il n'ait vraiment rien appris. Le travailleur doit signaler ce fait au client et développer chez lui la capacité de contester les perceptions du travailleur et de n'utiliser que ce qui lui paraît logique. Au lieu de recourir à des arguments "savants" pour convaincre le client, le travailleur doit aider celui-ci à voir en son travailleur et dans les données qu'il apporte une contribution à l'activité du client, plutôt qu'une réponse à ses problèmes.

En second lieu, les données fournies doivent être reliées au sujet des préoccupations actuelles du client. Les travailleurs doivent résister à la tentation d'enseigner au client quelque chose dont il pourra

se servir dans l'avenir ou qu'eux-mêmes croient important. A moins que les données ne se rapportent au travail actuel, elles ne font qu'appuyer l'action du travailleur en vue de "transformer" le client et elles seront perçues comme inutiles. Le client doit en ce cas consacrer ses énergies à deviner de que le travailleur peut bien avoir en réserve pour lui.

Le modèle de médiation veut que le travailleur partage librement ses données, surtout celles qui sont reliées à la tâche actuelle du client et qui vont ajouter à sa compréhension tout en le laissant libre de rejeter le point de vue du travailleur. Celui qui garde pour lui des données sous prétexte que le client "apprendra mieux si cela vient de lui", finit d'ordinaire par les fournir quand même, mais d'une manière détournée. Par exemple, il peut poser des questions tendancieuses dans le but de faire "découvrir" au client la réponse que le travailleur possède déjà. Le client peut flairer rapidement ce truc et d'habitude, il n'aime pas ce procédé. Au pire, on voit un client détourner ses énergies de la solution de ses difficultés pour s'efforcer plutôt de découvrir ce que le travailleur veut qu'il dise.

Les clients aiment que le travailleur partage ses vues avec eux, s'il les présente bien comme siennes et non pas comme une vérité intangible. Ils peuvent accepter des données s'ils se sentent libres de les rejeter et veulent de l'aide pour appliquer les données qui ont trait à leur tâche actuelle. Ils considèrent alors le travailleur comme une personne qui apporte quelque chose et ils approfondissent leur relation avec lui. C e point est illustré dans l'étude par l'exemple suivant.

> APPORT DE DONNES: # 34. "Mon travailleur soumettait à mon examen ses idées sur les questions que nous discutions."

h) L'attitude envers les systèmes. A mesure que le travailleur aide le client, il reste toujours conscient des efforts que celui-ci fait pour négocier avec des systèmes importants. Par exemple, l'école, le milieu de travail, les conjoints, les parents, l'agence ou le travailleur lui-même représentant tous d'importants systèmes avec qui traiter. Le travailleur reconnaît que la complexité de la relation existant entre le client et le système peut produire des blocages qui proviennent du client ou du système. Le travailleur doit aider le client à nuancer ses perceptions des personnes engagées dans les systèmes auxquels il a affaire et à mettre de côté ses préjugés. Ses perceptions inexactes peuvent lui interdire l'accès aux systèmes dont il a besoin pour se réaliser. Il s'agit là d'une façon spéciale de se procurer des données et le travail fournit alors des interprétations variées de la réalité. Voici comment ce point a été illustré en réponse au questionnaire.

> PERCEPTION NOUVELLE DES PERSONNES RELIEES A DES SYSTEMES: # 15.
> "Mon travailleur m'a aidé à comprendre d'une façon nouvelle le comportement d'autres personnes. (Par exemple: conjoint, professeur, parent nourricier, enfants, etc.)

Pendant que le client est aidé à percevoir les systèmes d'une façon nouvelle, il lui importe peut-être de traiter directement avec les personnes en vue dans son entourage. Le travailleur peut intervenir en faveur du client à la manière d'un courtier ou d'un avocat. Bien des circonstances cependant exigent que le client agisse pour lui-même. En fait, la croissance du client peut consister précisément à acquérir la capacité de traiter avec chaque système auquel il doit faire face.

Dans la fonction de médiation, mentionnée plus haut, le travailleur peut intervenir comme représentant des systèmes (professeur, médecin, etc.) accompagné ou non du client, mais toujours au su du client. Cette rencontre a pour but d'ouvrir les communications entre le système et le client. Par exemple, la rencontre avec un professeur visera à aider ce dernier à interpréter les absences d'un adolescent adopté non pas comme un rejet de l'école, mais plutôt comme une réaction à un sentiment de rejet de la part du professeur. Celui-ci peut n'avoir pas remarqué que l'enfant se sentait rejeté. Le "traitement des systèmes" par le travailleur peut aider le client et le professeur à amorcer un dialogue plus efficace. Voici un exemple de la façon dont cette question s'est présentée dans notre étude.

> CONTACT DIRECT AVEC LES MEMBRES DES SYSTEMES: # 1. "Lorsque j'éprouvais des difficultés à parler à quelqu'un (par exemple, professeur, parent nourricier, mari, médecin, etc.), mon travailleur allait les rencontrer pour me faciliter la tâche de les aborder."

Résumé de la phase de travail. L'image du travailleur au cours de la phase de travail, décrite ici d'une façon quelque peu simplifiée, révèle une personne qui s'occupe de conclure un contrat à chaque entrevue.

A mesure que le client raconte son histoire, le travailleur l'aide à mettre à l'essai des comportements. Il s'assure que le travail comporte l'expression des émotions réelles en recourant à ses techniques d'empathie et en partageant ses propres sentiments tout le long des rencontres. Lorsque l'ambivalence s'exprime par la résistance, il aide son client en maintenant à son endroit une demande de travail constant. Lorsque des obstacles, tels que des interdits, bloquent le travail, il les identifie et

explore leur relation avec la tâche à accomplir. Il fournira librement les données qui s'appliquent au client. Il accordera aussi une attention spéciale aux perceptions, chez le client, des représentants de systèmes et il entrera, au besoin, en contact direct avec eux en vue d'ouvrir des lignes de communication entre eux et le client.

La phase de terminaison et de transition

Lorsque le travail avec le client tire à sa fin, parce que le client a terminé sa tâche ou parce que le travailleur doit partir, les relations entre ces personnes entrent dans leur phase finale. Celle-ci peut être très productive bien que sa dynamique soit si compliquée qu'il s'y présente souvent un blocage du travail.

La grande difficulté de la phase de terminaison a trait au fait que l'éloignement de personnes qui occupent une place importante dans notre vie nous est pénible. Lorsqu'on a bien travaillé à construire des relations d'amitié, il est difficile de les voir disparaître. Au moment de la séparation, le client éprouve souvent un sentiment de culpabilité parce qu'il croit que, s'il avait mieux travaillé, s'il avait fait sa part d'une façon plus efficace, il aurait peut-être fait plus de chemin dans son cas.

Le courant d'émotions, positives et négatives, qui s'établit entre le travailleur et le client s'accroît au cours de la phase terminale, en partie à cause de la séparation elle-même, mais aussi parce qu'il reste très peu de temps aux deux personnes pour se dire les choses qu'elles ont omis de se dire durant la phase de travail. L'expression de sentiments positifs, de même qu'un arrière-goût de tristesse peuvent faire partie

des émotions liées à la terminaison. Les travailleurs ont souvent peine à croire à la profondeur des sentiments que les clients nourrissent à leur égard. Ils ont encore plus de difficulté à croire aux sentiments de refus, de culpabilité, de tristesse et d'amitié qu'ils peuvent eux-mêmes entretenir à l'égard de leur client. L'inverse de ce sentiment de perte peut bien être le soulagement de voir la tâche terminée grâce à l'assurance que le client est prêt à progresser et à effectuer une transition nécessaire vers de nouvelles expériences.

A cause de la répugnance générale qu'inspire la séparation chez le travailleur comme chez le client, on en finit souvent trop rapidement sans profiter de l'occasion qui s'offre au client et au travailleur de mettre au jour les sentiments complexes qui sont en cause. Les phases qui précèdent la rupture de relations importantes ressemblent à celles qui se rapportent à la mort.

Il y a d'abord le processus de négation au cours duquel le client ne veut pas faire face à la séparation imminente. Ce processus s'amorce parfois chez le client à la suite de son refus de reconnaître que la date de la séparation approche. Etant donné que le client a besoin de temps pour s'accommoder de cet évènement, pour l'accepter et pour ne pas le vivre comme un brusque rejet subi de la part du travailleur, il importe que ce dernier mentionne bien à l'avance la date de la terminaison pour ouvrir la voie à l'acceptation de cette échéance.

En réponse au questionnaire, les indications suivantes avaient trait à la phase finale.

> Ne répondez qu'aux quatre questions suivantes si vous avez déjà eu votre dernière rencontre avec votre travailleur. Nous aimerions maintenant que vous passiez en revue vos quelques dernières séances avec votre travailleur et que vous décriviez ce qu'elles ont été.

Pour faire acquérir la technique consistant à établir le processus de séparation, nous avons fait exprimer ce qui suit.

> ANNONCE DE LA TERMINAISON PROCHAINE: # 38. "Quelque temps avant notre dernière réunion, mon travailleur m'a expliqué que nos rencontres allaient bientôt prendre fin."

Une fois que le travailleur a mis en marche le processus de terminaison et dépassé la période d'évasion du client, la deuxième phase provoque souvent des expressions directes et indirectes de colère à l'adresse du travailleur. Les interviews manquées, l'irascibilité inhabituelle du client et d'autres indications peuvent marquer l'arrivée de cette phase. Le travailleur doit attirer l'attention du client sur ces signes à mesure qu'ils apparaissent, même si le client les nie, de façon que ce dernier ait la possibilité de comprendre le processus et de l'orienter lui-même.

La colère peut être suivie d'une période de "deuil" souvent caractérisée par l'apathie, la tristesse et le manque de productivité. L'étape suivante donne parfois lieu de la part du client à des efforts déterminés qui visent à démontrer que le client peut se passer du travailleur et s'acquitter par lui-même de tâches importantes. Enfin, on peut observer ce qu'on a appelé "le syndrôme de la fête d'adieu"; le client tente alors de mettre fin à l'expérience sur une note gaie, par un genre de célébration où il présentera une interprétation excessivement

positive de ce qui a été fait avec le travailleur. Le client tente par là d'atténuer la réalité de la tristesse de la séparation.

En vue de rendre productive la phase finale, il est essentiel que le travailleur entre dans la situation avec tous ses sentiments personnels. Voici ce qu'on a répondu à la question.

> PARTAGE DES SENTIMENTS DU TRAVAILLEUR AU SUJET DE LA SEPARATION: # 39. "Mon travailleur m'a laissé savoir ce qu'il ressentait à la pensée de la terminaison de nos entrevues."

Il faut s'occuper du processus de terminaison des rencontres, mais c'est également le moment de travailler sur la substance du contrat. Au cours de la phase finale, le travailleur doit demander au client une récapitulation, une revue des expériences à ajouter à l'apprentissage. Souvent les clients répondent par des commentaires généraux aux demandes d'évaluation et de récapitulation du travail. Par exemple, le client peut dire: "J'ai beaucoup appris sur moi-même". Le travailleur doit alors le prier de donner des exemples précis de ce qu'il croit avoir appris. Les réponses se sont présentées, entre autres, de la façon suivante.

> DEMANDE DE RECAPITULATION DE L'APPRENTISSAGE: # 40. "Mon travailleur social m'a demandé ce que j'avais retiré de nos rencontres."

Il faut s'occuper des sentiments du client au cours de la phase finale. Le travailleur veut terminer ce qui n'est pas achevé, encourager l'expression des sentiments positifs et négatifs du client et utiliser les sentiments de celui-ci en les rattachant au travail accompli. Si

le travailleur examine de près le processus de séparation, il s'établit souvent des liens directs entre le processus de cessation des relations d'aide et le travail du client.

Par exemple, lorsqu'il termine le travail fait avec un enfant adoptif, qui se trouve ainsi privé du soutien de l'agence, le travailleur se servira de l'expérience de la séparation pour aider le client à la rattacher à la cessation d'autres relations qu'il a expérimentées. La rupture de relations étroites a déjà fait partie de la vie de l'enfant adoptif. La compréhension de la peine éprouvée, l'importance d'accepter de se prêter à l'établissement de nouvelles relations plutôt que de se refuser pour éviter la douleur des séparations: tous ces thèmes importants de travail peuvent surgir au cours de la phase terminale.

Le point suivant concerne l'intérêt manifesté par le travailleur à l'égard des sentiments du client vers la fin des relations.

> EXPLORATION DE SENTIMENTS AU SUJET DE LA SEPARATION: # 41.
> "Mon travailleur social m'a demandé ce que je ressentais en voyant venir la fin de nos relations."

Résumé des questions du Q.C.T.S.

Nous avons passé en revue un certain nombre de propositions touchant les concepts du comportement et de la pratique qui constituent la base théorique de notre projet de recherche. Nous avons examiné un modèle de comportement de travailleur ainsi que des points particuliers du questionnaire en cherchant à traduire l'application du modèle par les rétroactions du client.

En plus des vingt-sept points présentés, le questionnaire en comportait six autres ayant trait à des comportements perçus comme étant opposés à ceux qui étaient proposés par le modèle. Les résultats de ces explorations n'entrèrent pas dans le calcul des scores de comportement des travailleurs sociaux mais ils servirent à un certain nombre de vérifications internes de fiabilité. Voici les six points concernés.

TRAVAIL HORS DES BORNES DU CONTRAT: # 14. "Mon travailleur m'a parlé de sujets qui n'étaient pas du tout reliés à mes préoccupations."

CRITIQUES NON VERBALES DU TRAVAILLEUR A L'EGARD DU CLIENT: # 16. "Je peux dire d'après le visage de mon travailleur qu'il n'a pas aimé la façon dont j'ai traité les situations dont nous avons discuté. (Par exemple, il a froncé les sourcils lorsque j'ai décrit la manière dont j'ai réagi à un comportement de mon enfant)."

CHANGEMENT DE SUJET EN REPONSE AUX SILENCES: # 20. "Chaque fois qu'il se produisait un bref silence au cours de nos réunions, mon travailleur changeait de sujet de conversation."

CONTROLE DES SUJETS DE PREOCCUPATION: # 26. "Mon travailleur semble avoir à l'avance ses propres idées sur ce que nous devons discuter à chaque réunion."

INCOMPREHENSION DES PREOCCUPATIONS DU CLIENT:# 28. "A certains moments durant notre entrevue, j'ai cru que mon travailleur social ne semblait pas comprendre ce qui me préoccupait."

OFFRE DE SOLUTIONS FACILES: # 36. "Mon travailleur social me proposait des moyens que je ne trouvais pas utiles pour régler les situations en cause.

Les vingt-sept premiers points avaient pour but d'exprimer concrètement la variable indépendante représentée par le comportement du travailleur social.

Dans un prochain chapitre où nous présentons nos constatations, nous identifions le profil des comportements du travailleur-type de notre étude. De plus, nous décrivons en réponse au Q.C.T.S. l'efficacité de deux groupes, chacun formé de travailleurs ayant des modes de pratique différents. Le chapitre suivant décrit les variables dépendantes ayant servi à établir ces comparaisons.

Une troisième analyse de nos données, peut-être la plus intéressante, s'applique aux relations qui existent entre l'utilisation de comportements particuliers et l'efficacité du travailleur. Le profil de comportement qui correspond à l'existence de relations positives entre le travailleur et le client est comparé au profil qui exprime l'efficacité du travailleur. Nous examinons également les relations existant entre des comportements spécifiques et cherchons à faire une pondération de chaque comportement utilisé en relation avec d'autres.

Il est clair que les résultats obtenus en réponse au Questionnaire sur le comportement des travailleurs sociaux a joué un rôle capital dans notre étude. Le lecteur aurait raison de s'interroger sur la fiabilité et la validité de l'utilisation des perceptions du client à l'égard du comportement du travailleur. Les clients sont-ils de bons observateurs du comportement de leurs travailleurs sociaux? Jusqu'à quel point peut-on se fier à ce questionnaire pour produire des rapports exacts sur l'activité des travailleurs? Si les clients disent qu'un travailleur se comporte d'une certaine façon, est-il vraiment sûr qu'il se soit conduit de cette façon?

Avant de décrire la manière dont nous avons obtenu nos résultats,

il importe de répondre à quelques-unes des questions précitées de façon que le lecteur puisse évaluer nos constatations en tenant compte des points forts et des faiblesses des instruments de mesure utilisés.

FIABILITE ET VALIDITE DU Q.C.T.S.

En réalisant cette étude, nous avons insisté sur la vérification de tous nos instruments. Dans les sciences physiques, il existe une longue tradition de vérification de l'exactitude des instruments de mesure. Nous, en sciences sociales, manquons souvent de rigueur pour évaluer nos instruments, ce qui s'explique, en partie, par la difficulté que nous éprouvons à établir la justesse de nos mesures. Par exemple, il est impossible d'assurer qu'un questionnaire soit fiable ou valide. On peut, par contre, fournir des indications qui tendent à établir la fiabilité ou la validité de cet instrument. Si, dans les sciences physiques, on peut vérifier et garantir avec des écarts minimes, il n'en est pas de même pour les sciences sociales. En dépit des difficultés, nous avons cru qu'il fallait tenter l'expérience. Les déductions peuvent être faites à partir des constatations avec une entente préalable à l'effet qu'on puisse attribuer au moins une partie des erreurs de résultats aux instruments utilisés plutôt qu'aux hypothèses de recherche. L'épreuve de la fiabilité et de la validité vise donc à déterminer la part d'erreur avec laquelle il faut compter.

Les dix-huit premiers mois de notre travail ont été consacrée à la vérification de nos instruments. Les études de Kerlinger (1964) et de Phillips (1966) ont orienté notre activité. Dans la section suivante, nous exposons notre mise à l'essai du Q.C.T.S. pour décrire brièvement comment

nous avons mesuré la fiabilité et la validité de cet instrument. Dans le prochain chapitre, nous présentons des rapports plus succincts sur les résultats de la vérification des autres instruments utilisés dans notre étude.

La fiabilité

La stabilité. L'une des façons dont s'exprimait à notre avis la fiabilité du questionnaire était représentée par la stabilité des réponses apportées au questionnaire. Si un client employait pour exprimer sa fréquence d'utilisation d'une technique particulière le mot "souvent", formulerait-il la même réponse à cette question deux semaines plus tard? S'il avait tendance à formuler la même réponse, alors celle-ci présentait une certaine stabilité.

Pour déterminer le degré de confiance attribuable à la stabilité des réponses, nous avons eu recours à la méthode du test-retest. Nous avons effectué une épreuve-pilote de notre dernière version du Q.C.T.S. avec la collaboration de dix travailleurs sociaux de la Société d'aide à l'enfance. Dix clients de chaque travailleur reçurent un questionnaire par la poste. L'échantillon de clients comportait cinq catégories de répondants (parents adoptifs, parents nourriciers, adolescents, parents naturels et mères célibataires). Chaque catégorie de répondants reçut la version du questionnaire qui lui convenait. De plus, une partie de l'échantillon reçut la version française. Il s'agissait de créer un échantillon-pilote de vérification qui pouvait représenter le groupe des répondants de notre étude.

Tous les destinataires reçurent en même temps que leur questionnaire, une enveloppe de retour adressée au directeur du projet de recherche à McGill University. Sur les cent questionnaires mis à la poste, quatre-vingt-un nous sont revenus remplis. L'analyse des données démographiques a indiqué l'existence d'une bonne répartition entre les catégories de répondants. Des interviews menées auprès de personnes n'ayant pas répondu ont révélé que des raisons personnelles les avaient empêchées de répondre. (Par exemple, un certain nombre de clients venaient de déménager et n'avaient pas reçu le questionnaire.)

Sur les quatre-vingt-un répondants, cinquante reçurent le même questionnaire une semaine plus tard. Ainsi, compte tenu du temps nécessaire à la livraison, le deuxième questionnaire a été rempli près de deux semaines après le premier. Quarante-cinq nous ont été retournés remplis et l'épreuve de fiabilité s'est effectuée par l'établissement d'une comparaison entre les réponses fournies par chaque répondant à chacun des deux questionnaires reçus.

Etant donné que les répondants pouvaient choisir un chiffre de un à quatre en réponse à chaque point, nous avons cherché combien de répondants indiquaient la même réponse dans les deux questionnaires, et combien indiquaient une réponse distante d'un échelon (par exemple, le répondant avait encerclé le chiffre deux la première fois et le chiffre trois, la deuxième fois), de deux échelons ou de trois échelons. S'ils avaient encerclé le chiffre cinq (aucune réponse) dans les deux tests, nous laissions tomber leur réponse à cette question.

Dans la présente section, nous rapportons les résultats obtenus en

réponse au questionnaire général. Nous avons découvert que 67,15% des réponses à ces questions étaient identiques dans les deux tests, que 27,08% se fixiaient à un échelon près, 3,89% à deux échelons près et 1,95% à trois échelons près.

Nous avons conclu que ces résultats établissaient la stabilité-fiabilité du questionnaire. En combinant l'évaluation des réponses semblables dans les deux questionnaires et celle des réponses fixées à un point près en vue de les faire servir à l'établissement d'un critère de fiabilité, nous avons obtenu un score de 94,23%.

La cohérence interne. Une deuxième forme de fiabilité a trait à la cohérence interne existant entre les réponses obtenues d'un même client. Pour identifier ce genre de fiabilité, nous voulions savoir si les réponses d'un client à certaines questions correspondaient à ses réponses à des questions semblables situées ailleurs dans le questionnaire. En d'autres termes, nos répondants étaient-ils logiques avec eux-mêmes?

Une façon courante de vérifier la cohérence interne consiste à diviser les questions en deux groupes distincts. C'est l'approche dite "bipartite". On compare les scores découlant d'une moitié du test artificiellement divisé aux scores provenant de l'autre moitié. C'est la méthode utilisée lorsque les questions s'équivalent. Par exemple, on peut répartir au hasard les cent questions d'un examen d'histoire, les appliquer à deux examens de cinquante questions et comparer les scores des élèves pour chaque moitié des questions.

En un premier temps, nous avons examiné la fiabilité du score du test global calculé d'après les réponses apportées au questionnaire. Nous avons atteint ce résultat en faisant la moyenne de tous les scores obtenus. La corrélation entre les scores du test global, suite aux deux applications du questionnaire, a été de ,75, ce qui fut jugé plus que satisfaisant pour appuyer la stabilité du score global du test dans le temps.[1] L'erreur-type de mesure a été calculée à 0,144. En un deuxième temps, nous avons analysé la cohérence interne des réponses aux questions en les divisant en deux séries à peu près équivalentes. Par exemple, étant donné qu'il y avait quatre questions se rapportant à des variations étroitement reliées de techniques d'empathie, deux de ces quatre questions furent assignées au hasard à chaque moitié du test. Cela a produit deux demi-tests dont chacun comportait une série de questions généralement équivalentes. Nous avons calculé le score moyen de chacun de ces demi-tests pour chaque répondant, puis les corrélations obtenues entre les deux scores moyens de ce répondant. S'il y avait cohérence interne dans ses scores, il devait y avoir corrélation entre les deux moitiés de ses tests. La corrélation de ,70 qui en est résultée tend à appuyer le fait de la cohérence interne.

---

1 Toute l'analyse statistique a été faite à l'aide de programmes électroniques contenus dans Statistical Package for the Social Sciences. Norman H. Nie, et al., 2e. édition (New York: McGraw-Hill, 1975). Nous nous sommes servis de la version 6 et de la version 7 récemment mises à jour. Nous avons déterminé les corrélations à l'aide du r de Pearson. La correction Spearman -Brown a été utilisée avec la moitié des données divisées. Etant donné que le questionnaire était de caractère multifactoriel, nous avons choisi la méthode de séparation pour déterminer la cohérence interne par opposition à d'autres procédés plus appropriés à des questionnaires unifactoriels.

L'auteur et les traducteurs ont employé dans un sens équivalent les termes "comportement" (behavior) "technique" et "habileté" (skill) du travailleur social en rapport avec la qualité de sa relation avec ses clients et avec son "utilité" pour ceux-ci.

S'il est vrai que la fiabilité a été établie pour le score global, elle n'était pas la même que la fiabilité de chaque technique ou habileté. On se serait attendu à trouver des niveaux de fiabilité beaucoup plus bas pour les techniques prises individuellement. Il est aussi possible que des comportements particuliers mentionnés au questionnaire aient une fiabilité douteuse. Etant donné que les scores sur chaque question sont importants, nous avons fait une analyse pour chaque technique. (voir au Tableau D1 - Appendice D # les données pour chaque technique). La présente section résume les résultats de cette analyse.

Sur les vingt-neuf techniques ou habiletés examinées, sept avaient des corrélations de moins de .30 entre les résultats du premier et du deuxième test. La plus basse était de -.05. Parmi les autres, douze avaient des corrélations allant de .30 à .60 et dix, de .60 à .86. On aurait tendance à attacher une grande confiance à la fiabilité de ces techniques offrant une corrélation plus élevée. Toutefois, cela peut être trompeur, car la corrélation est affectée par l'étendue de la distribution des scores pour une habileté particulière. Par exemple, si la plupart des répondants avaient tendance à donner le même score pour une habileté particulière, ces résultats ne seraient pas largement dispersés autour du score moyen (dispersion mesurée par le calcul de l'écart-type). De faibles écarts-types indiqueraient des réponses homogènes et diminueraient les corrélations. Cela produirait une faible corrélation même si les répondants donnaient chaque fois des réponses identiques ou similaires. Par exemple, la question 8 du questionnaire concernant la recherche de la rétroaction du client sur l'énoncé du contrat, a produit un coefficient de fiabilité (r) de .05 (à un tel niveau de corrélation, le signe n'est pas significatif). Et pourtant lorsque nous avons examiné les

questionnaires individuels, nous avons découvert que 90% des répondants fournissaient chaque fois la même réponse pour cette habileté et que 10% y apportaient des réponses à un chiffre près. Ce fut l'un des pourcentages d'accord les plus élevés parmi toutes les habiletés. Cependant, tous les répondants avaient tendance à donner les mêmes réponses concernant la même habileté (moyenne = 2.05; écart-type - 0.22). Le faible niveau de variation des réponses a eu tendance à abaisser le coefficient de corrélation. De plus, ce manque de variation dans les réponses pose un point d'interrogation à propos du pourcentage élevé d'accord. Les répondants peuvent avoir fourni les mêmes réponses aux deux tests parce qu'ils ne pouvaient donner qu'une réponse à ce sujet.

Le Tableau D2 indique les corrélations, les pourcentages d'accord, les moyennes et l'écart-type pour chaque technique. Si une corrélation est faible, il est possible de vérifier les pourcentages d'accord. Si les deux sont faibles, cela indique une absence de fiabilité pour cette habileté. Si les pourcentages d'accord sont élevés, alors un écart-type faible peut fournir la raison de la corrélation peu élevée. Un autre facteur à vérifier serait le pourcentage de ceux qui n'ont pas répondu à cette question, soit pour le test, pour le retest ou pour les deux tests. Quand les absences de réponses dépassent 20%, il y a des raisons de douter de la fiabilité de la technique ou habileté en cause.

D'après une analyse des données pour chaque habileté, voici les déductions que nous avons faites au sujet de leur fiabilité. Nous nous posons des questions sur le taux de non-réponses (entre parenthèses) pour les techniques suivantes: 13 - contact direct avec les responsables

des systèmes (52%); 18- rattachement des sentiments au travail (27%); 21 - signalisation d'un travail fictif (25%); 22 - recherche des raisons des silences (33%); 27 - expression de sentiments à l'égard de l'autorité (23%); 22 - identification de sentiments faisant obstacle au travail (35%). Comme il s'agit là de comportements moins fréquemment utilisés (d'après les résultats généraux de l'étude), il se peut que l'absence de réponses de la part des clients ait indiqué un manque d'applicabilité de cette technique aux expériences vécues avec leur travailleur social. Par exemple, le pourcentage le plus élevé d'absences de réponses (52%) est allé à la technique 13 - contact direct avec les responsables des systèmes, question qui, pourrait-on croire, est moins applicable à tous les répondants.

Voici les techniques qui ont obtenu de faibles corrélations et de faibles pourcentages d'accord (corrélations entre parenthèses): 16 - critique non verbale du client (.21); 27 - discussion du thème de l'autorité (.26) 31 - fragmentation des préoccupations du client (.17); 32 - support au client (.15); Quant au questionnaire total, lorsque nous considérons tous les points, les répondants ont eu tendance à évaluer les techniques au même niveau ou à un degré près, dans 95% des circonstances. Cette constatation doit être considérée d'après la faible variabilité entre un certain nombre de techniques.

Enfin, nous avons effectué une analyse pour voir s'il se manifesterait une différence dans la cotation globale de chaque technique entre le premier et le second test. Il importerait de noter qu'il semblait exister une tendance significative à augmenter ou à diminuer le score attribué à une technique particulière à la deuxième application du ques-

tionnaire. Cela pourrait indiquer, par exemple, que le client serait devenu un observateur plus perspicace de cette habileté après que le premier questionnaire eût attiré son attention sur ce point. Nous avons comparé les scores à l'aide des techniques d'analyse de la variance (voir Appendice D, Tableaux D3, D4 et D5). Seules, deux techniques individuelles ont connu des changements significatifs entre les tests: la technique ou habileté 18 - rattachement des sentiments au travail, a montré un score moyen sensiblement plus faible lors du retest (2.00 à 1.63; $p = .008$) et la technique 23 - soutien dans la discussion des sujets tabous ou "interdits" a été, elle aussi, beaucoup plus faible (1.00 à 1.63; $p = .03$), ce qui indique que les clients, la deuxième fois qu'ils ont répondu au questionnaire, ont jugé que leurs travailleurs avaient utilisé ces habiletés plus souvent. De plus, le score moyen global du questionnaire a été significativement plus bas au deuxième retour (2.14 à 2.03; $p = .003$), ce qui semble manifester que les clients ont eu tendance à évaluer leurs travailleurs sociaux plus positivement sur l'utilisation des habiletés au deuxième retour des réponses au questionnaire.

La validité. Pour l'examen de la validité, la première mesure a consisté à entreprendre une série d'entrevues avec les répondants, les travailleurs et les superviseurs afin de déterminer la clarté des versions finales des questionnaires. En outre, nous avons demandé à deux superviseurs bilingues de traduire les versions françaises en anglais, sans avoir vu les versions anglaises. Ce travail a eu pour résultat d'appuyer la validité apparente du questionnaire.

Un sous-projet d'étude de la validité a consisté à faire comparer les réponses aux questionnaires au jugement porté par des examinateurs

chevronnés sur l'utilisation des habiletés du travailleur social. Ils ont écouté et évalué les bandes magnétoscopiques de 120 heures de pratique exécutées par onze travailleurs volontaires; ils ont utilisé un système d'observation élaboré par l'auteur et son équipe (on trouvera au chapitre trois la description complète de ce système d'observation). L'analyse électronique des 98,928 observations, faite par les trois examinateurs, a été comparée aux réponses au questionnaire apportées par les clients sur bandes magnétoscopiques. Il est vrai qu'il y a eu un certain nombre de fortes corrélations entre les catégories et les groupes de techniques formant la base du questionnaire, mais elles n'étaient pas assez élevées pour fournir un appui significatif à la validité du critère du questionnaire. Ce résultat est, en partie attribuable au petit échantillon de travailleurs (n = 11). De plus, un certain nombre de facteurs rattachés au plan de recherche, ont pu créer des difficultés (par exemple, les clients, lorsqu'ils ont rempli leur questionnaire, ont fait rapport, de façon générale, de l'expérience totale vécue avec leur travailleur social) tandis que les observateurs n'ont analysé que de quatre à six entrevues.

Un troisième sous-"design" ou plan partiel, ayant servi à explorer la validité des critères, a consisté à comparer les scores moyens attribués à chaque habileté pour vingt-cinq travailleurs ayant fait partie de l'étude (scores calculés d'après les réponses des clients au QCTS) avec leur évaluation personnelle de leur utilisation des habiletés. Nous avons demandé aux travailleurs de s'évaluer eux-mêmes quand les données de l'étude eurent été recueillies et avant qu'ils ne connaissent les résultats qu'ils avaient obtenus. Pour l'ensemble du questionnaire, les travailleurs se sont évalués dans 81% des cas au même niveau ou à un point près par rapport à la cote attribuée par leurs clients.

Nous avons également fait une analyse du pourcentage d'accord à propos de chaque technique ou habileté et l'on en trouvera les résultats au Tableau D5. Dans cette analyse, seules deux techniques ont compté plus de 20% de non-réponses de la part des travailleurs ou des clients. Il s'agit de la technique 11 - expression de la confiance du travailleur à l'égard des possibilités du service (32%) et de la technique 32 - soutien des forces du client (32%).

Pour faciliter la comparaison des auto-évaluations des travailleurs avec celles des clients à leur égard, nous avons arrondi le score moyen fourni par les clients selon l'échelle suivante: (1) - 1.5) - (2) - 2.5) - (3) - (3.5). Le Tableau D6 présente le pourcentage des différences qui existent entre les autoperceptions des travailleurs et celles des clients. Si nous combinons le pourcentage des scores semblables avec celui des scores à .5 près (l'auto-évaluation du travailleur social sur une habileté particulière et la perception de ses clients étant semblables ou se situant à ,5 l'une de l'autre), nous obtenons la distributions suivante des vingt-neuf habiletés: 1 (plus de 90% d'accord ou à .5 près); 3 (80-89%); 4 (70 - 79%); 8 (60 - 69%); 5 (50 - 59%) 5 (40 - 49%); 3 (30 - 39%). Les trois habiletés ou techniques ayant offert les pourcentages d'accord les plus faibles ont été la technique 18 - - rattachement des sentiments au travail; la technique 22 - interprétation des silences, et la technique 33 - identification des obstacles affectifs au travail. Nous avons indiqué plus haut dans le présent chapitre que ces techniques avaient compté pour plus de 20% de non-réponses parmi les résultats de fiabilité du test-retest.

Les techniques se situant dans la zone d'accord de 40 à 49% ou à .5 de désaccord ont été la technique 13 - Contact direct avec les responsables des systèmes; la technique 21 - Indication d'un travail fictif; la technique 27 - Discussion du thème de l'autorité; la technique 17 - Passage du général au particulier et la technique 19 - Recherche de faits survenus entre les entrevues. A propos de ces techniques, nous avons également noté que les trois premières (13, 21, et 27) comptaient plus de 20% de non-réponses parmi les résultats de fiabilité du premier test-retest. Nous avons aussi noté que le thème de l'autorité offrait une faible corrélation et un bas pourcentage d'accord dans les réponses.

Ces résultats, pour un certain nombre de raisons, sont difficiles à interpréter. Premièrement, à propos de bien des habiletés, il y a une faible étendue des réponses, aussi bien dans le cas des clients que dans celui des travailleurs. Il existe évidemment de plus grandes chances d'accord lorsque l'étendue des réponses est faible. De plus, le désaccord entre la perception du travailleur et celle du client ne signifie pas nécessairement que le client a tort. L'examen précédent de la documentation a fourni des signes de désaccord entre la perception du travailleur et celle du client, surtout lorsque la perception du client était négative. C'est-à-dire que les travailleurs moins expérimentés dans certaines habiletés montraient de plus grandes différences d'évaluation avec leurs clients que les travailleurs ayant atteint des niveaux d'habileté plus élevés. Les données de cette analyse du QCTS avaient tendance à indiquer que les disparités les plus fortes existant entre les vues du travailleur et du client se manifestaient dans le cas des travailleurs ayant obtenu les plus mauvais scores globaux à propos de l'uti-

lisation des habiletés. Il y a des limites évidentes à l'interprétation de ces données, mais nous avons trouvé un grand nombre de points sur lesquels la perception de l'utilisation des habiletés par les travailleurs était voisine de celle de leurs clients.

Une quatrième façon d'explorer la validité des critères indique ce qui est peut-être la zone la plus importante de vérification de la validité du questionnaire. Cette méthode répond à la question suivante: la présence d'une différence entre les scores globaux obtenus en réponse au questionnaire global ou à propos d'une habileté ou technique particulière influe-t-elle sur les autres résultats de recherche? En d'autres termes, les travailleurs obtenant des scores plus positifs en réponse au QCTS semblent-ils être plus efficaces et l'utilisation des habiletés identifiées semble-t-elle rendre les travailleurs plus efficaces? En dernière analyse, c'est la réponse à ces questions qui importe le plus pour juger de la validité d'un instrument de mesure.

Nous avons effectué ce rapprochement et nous en rapportons les résultats au chapitre six en comparant les travailleurs reconnus positifs ou négatifs, en réponse au QCTS, pour ce qui est des relations avec les clients et de l'utilité du travailleur. Les résultats de l'analyse indiquent que les travailleurs ayant obtenu des scores plus positifs en réponse au QCTS avaient également des relations plus positives et étaient plus utiles à leurs clients. Ces constatations sont venues appuyer davantage la validité du questionnaire utilisé.

CHAPITRE III

L'EFFICACITE DU TRAVAILLEUR SOCIAL

La présente étude a pour but d'examiner les relations qui existent entre le comportement de la personne qui aide et l'efficacité de cette personne. Après avoir produit le Q.C.T.S. visant à identifier le comportement du travailleur (variable indépendante), nous avons tourné notre attention vers l'efficacité de ce travailleur (variable dépendante). Quelles mesures standard serviraient à évaluer son efficacité? Comment ces mesures seraient-elles reliées à l'orientation théorique sur laquelle se fonde cette étude? Le présent chapitre examine ces questions et explique la préparation et la vérification de deux instruments de mesure de résultats.

UNE DEFINITION DE L'EFFICACITE

A mesure que nous passions en revue la documentation de recherche, il parut évident que le choix ou l'élaboration d'instruments de mesure des résultats d'une étude étaient reliés à l'opinion que le chercheur se fait de la pratique. L'application des instruments de mesure psychologiques et de ce qu'on a appelé des instruments de "mesure interactionnelle de systèmes"a conduit aux résultats que nous avons obtenus.[1] Les instruments psychologiques comprenaient des tests de personnalité, des échelles

1 On trouvera une étude de ces catégories de mesure de résultats dans la thèse de maîtrise préparée par trois assistants de recherche du projet, Engel et al. (1974). L'Appendice A présente des instruments de mesure de résultats préparés au cours de ces travaux.

d'attitudes, des épreuves d'autocompréhension et de jugement. Les instruments de mesure interactionnelle de systèmes se concentraient davantage sur les changements survenus dans les relations existant entre le client et un système significatif. La perception par un client de changements dans ses relations conjugales, l'évaluation par le travailleur de changements survenus dans les capacités d'adaptation du client, les comparutions devant les tribunaux, l'adaptation au travail et l'utilisation des services de l'agence en sont des exemples. L'élément-clé dans la mesure interactionnelle des systèmes consiste en ceci que nous avons recherché les changements survenus dans la façon dont le client se comportait avec son entourage social, plutôt que de chercher des changements survenus en lui. Bon nombre d'études fournissent des exemples de ces deux mesures de changement.

Dans l'orientation théorique de la médiation, le travailleur commence par se faire une opinion du client qui est en interaction avec des systèmes spécifiques. Le cadre de travail inclut la notion existentielle voulant qu'on ne puisse comprendre un client que par l'examen de la façon dont il agit en relation avec une série particulière de demandes provenant d'un système. Les clients changent de comportement d'un instant à l'autre. Ils ne restent pas stables assez longtemps pour qu'on puisse diagnostiquer ce qui les concerne et attribuer des caractéristiques de comportement à leur personnalité. L'autoperception d'un client est importante, mais seulement par rapport à la manière dont elle influe sur ses mouvements. Etant donné quelques-unes de ces hypothèses, les mesures de résultats interactionnels obtenus avec les systèmes semblaient les plus pertinentes pour notre étude.

Il serait peut-être utile de donner un exemple de la façon de percevoir un client selon ces hypothèses. Considérons un parent naturel, un père, dont l'enfant a été placé par une agence.[1] Les dossiers de l'agence décrivent ce père comme étant "réfractaire et colérique" et proposent un plan visant à le priver de tout contact avec son enfant. Lorsque la travailleuse le rencontre et cherche à ne pas se laisser influencer par la description faite de lui dans les dossiers, elle découvre qu'il est véritablement réfractaire et colérique. Cependant, il est en colère parce qu'il a perçu que l'agence voulait lui en imposer et il est réfractaire à ce qu'il croit avoir été une tentative de la travailleuse en vue de l'amener à partager son point de vue. Lorsque la travailleuse refuse de se laisser impressionner par la colère apparente du client, colère qui semble s'accompagner d'un manque d'intérêt pour ses enfants, elle découvre devant elle une vraie personne, un homme qui n'a pas été fidèlement décrit au dossier. Si elle se montre juste avec lui en ce qui concerne ses responsabilités et ses droits, si elle cherche à l'atteindre comme un client éventuel, dont les sentiments sont importants, elle découvre que la colère de cet homme représentait pour lui une source de force. Il serait inapproprié d'essayer de comprendre la personnalité de ce client sans tenir compte de son interaction précédente avec d'autres travailleurs sociaux.

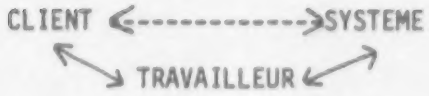
Le Tableau 1 décrit comment concentrer son attention sur les interactions du client et sur le rôle du travailleur au cours de ses entrevues avec celui-ci.

---

1 La difficulté qu'il y a à attribuer des caractéristiques à un client plutôt que d'agir en interaction avec lui apparaît dans une description du travail entrepris auprès d'un parent naturel "réfractaire". Ce travail est analysé dans le Programme deux, Partie deux de la série des bandes magnétoscopiques.

Tableau 1

Le modèle de médiation



Dans le cas cité ci-dessus, le client est un parent naturel et les systèmes qui le concernent peuvent être le travailleur, l'agence, sa femme séparée de lui, ses enfants, son emploi, son logement, les parents adoptifs de son enfant, Le travailleur devra ici chercher à influer sur la façon dont le client et le système actuellement en cause peuvent se rapprocher.

D'après ce cadre de travail, nous avons décidé de nous concentrer sur l'état des relations existant entre les clients et les systèmes spécifiques participant au travail de l'agence. La part effective du travailleur serait perçue non pas comme cause d'un changement chez le client, mais comme une influence exercée sur la façon dont le client et les systèmes qui lui importent sont en interaction.

Les niveaux de changement

La section précédente laisse croire que les clients ne sont pas faciles à répartir en catégories, mais cela ne signifie pas qu'ils ne diffèrent pas dans leurs modes d'interaction. Par exemple, les clients ont des façons variées d'accepter l'aide du travailleur. Les aptitudes éducatives et les techniques de négociation avec des systèmes complexes (bien-être, logement, etc.) peuvent varier grandement chez les clients. Le principe d'interdépendance du travailleur, du client et des variables sociales formulé au premier chapitre reconnaît ces variations.

Pour définir l'efficacité du client, il faut découvrir le moment où celui-ci commence à effectuer ce que l'on considère comme des changements importants; ce moment peut varier beaucoup selon les clients. Il semblerait utile de répartir les degrés d'efficacité ou les niveaux de changement sur un continuum pour mieux évaluer les résultats obtenus. Pour quelques clients, l'efficacité du travailleur peut consister à les amener à considérer l'agence comme une ressource positive et à accepter l'aide du travailleur. Après plusieurs mois de travail, le client commencera à faire confiance au travailleur ou deviendra plus habile à présenter ses sujets de préoccupation et mieux disposé à partager ses émotions, etc. En d'autres termes, le client acquiert des techniques d'acceptation de l'aide. Ceci représente un résultat important, puisque l'engagement avec le travailleur constitue une partie de la réalité quotidienne du client. Le fait d'apprendre à accepter le travailleur et l'agence en tant que systèmes constitue un important résultat pour bon nombre de clients.

A un autre niveau, le client peut utiliser ses connaissances nouvellement acquises pour s'orienter dans d'autres voies dans ses relations avec d'autres systèmes. On en veut pour exemples le règlement de problèmes difficiles entre parents et enfants, la démonstration d'une habileté accrue ou l'acquisition d'une certaine assurance dans les rapports avec le partenaire conjugal ou avec les agences de bien-être. A ce niveau, on peut analyser l'habileté du client à faire face aux systèmes externes (non-travailleur et agence).

Un troisième niveau d'évaluation a trait aux résultats atteints par le client en traitant avec les systèmes. Par exemple, un client peut

commencer à agir plus efficacement avec les systèmes publics de logement, mais cela ne signifie pas nécessairement qu'il va améliorer son propre foyer. C'est là que le système (gouvernement, mari, enfants, etc.) bénéficie d'une partie des résultats atteints. Les travailleurs peuvent tenter d'influer sur ces systèmes pour les rendre plus coopératifs. Toutefois, en dernière analyse, il peut être difficile d'obtenir des résultats à ce niveau, peu importe le progrès que le client a réalisé à l'aide du travailleur ou en développant des techniques efficaces de négociation.

Les trois niveaux de changements décrits ci-dessus comprennent le changement dans l'utilisation du travailleur et de l'agence; le changement dans les techniques de négociation avec les systèmes significatifs et, enfin, le changement dans l'état des relations entre le client et le système.

D'après ces données, l'évaluation des résultats devait comporter celle de la relation entre le client et le travailleur et l'agence, aussi bien que celle des changements survenus dans les relations avec les systèmes externes. A mesure que les indices de changement s'accumulaient le long du continuum, par exemple un changement de logement, il fallait reconnaître que les variables sociales fournissaient la plus grande part des résultats. Le travailleur pouvait être utile au client, celui-ci devenir très habile et le résultat rester négatif.

En gardant ces hypothèses à l'esprit, nous avons essayé de mettre au point deux instruments de mesure des résultats. Le premier, appelé le Questionnaire sur la satisfaction retirée du service (Q.S.S.) décrirait la perception des résultats par le client. Etant donné qu'on pouvait considérer la perception des clients comme procurant des données

"indirectes", nous avons imaginé un moyen de dépouiller les dossiers des agences pour obtenir des données "directes" (par exemple, des bulletins scolaires, des données sur le renvoi des enfants à leurs parents naturels, la stabilité des enfants adoptifs dans leur foyer nourricier.) Les sections suivantes du présent chapitre décrivent la préparation et la vérification de ces deux instruments.

LE QUESTIONNAIRE SUR LA SATISFACTION RETIREE DU SERVICE (Q.S.S.)

Le Questionnaire sur la satisfaction retirée du service visait à faire exprimer la perception par le client de la qualité de la relation existant entre le travailleur et celle de l'efficacité générale du travailleur. Nous avons présumé que les relations entre travailleur et client et l'efficacité du travailleur, tout en étant interdépendantes, n'étaient pas identiques. Un client pouvait faire état d'une relation positive sans dire que le travailleur lui était utile. De fait, le relevé des différences existant entre les modes de comportement du travailleur qui ont produit des réponses indiquant sa relation positive avec le client et les comportements qui ont provoqué des réponses démontrant l'efficacité du travailleur a représenté un aspect intéressant de l'étude.

En plus d'avoir obtenu des clients des données sur ces deux variables, nous avons décidé d'utiliser le questionnaire pour recueillir des données sur le contenu de la pratique. Par exemple, quels sujets de préoccupation avait-on discutés avec les diverses catégories de répondants au cours de l'étude? Pouvait-on déceler des tendances dans le contenu du travail d'aide à l'enfance? Quels étaient les sujets de préoccupation que les répondants voulaient aborder? Y avait-il corrélation entre ce qui était discuté et ce que les répondants voulaient discuter?

Les travailleurs avaient-ils pu être utiles dans certains domaines de préoccupation et non pas dans d'autres? Quels domaines seraient le plus probablement améliorés? Voilà quelques-unes des questions, reliées à la pratique du service social en général et à l'aide à l'enfance en particulier, que nous avons incorporées au programme de notre recherche. De plus, nous pourrions utiliser ce questionnaire pour obtenir du client, dans ses propres termes, une description du travail exécuté avec lui.

Pour simplifier la présentation des résultats de la recherche, nous exposerons, dans la seconde moitié de ce rapport, les constatations relatives au contenu du travail de service social. Nous décrirons dans le présent chapitre tout le Q.S.S. même si deux seulement des variables, la qualité des relations entre travailleur et client et le degré d'utilité du travailleur, font partie de l'exploration de nos questions originales sur la pratique.

La mise en forme du Questionnaire sur la satisfaction retirée du service

L'expérience que nous avions eue dans l'utilisation du Q.C.T.S. nous a servi à décider de préparer dans le cas du Q.S.S., une formule générale que nous pourrions adapter à chaque catégorie particulière de répondants (voir l'Appendice E - Parents naturels). Le plan prévoyait que l'analyse des systèmes explorés (par exemple, logement, travail, famille) et celle des sujets de préoccupation connexes seraient adaptées aux répondants.

Il fallait répondre à cette première exigence tout en essayant d'en satisfaire une autre. La formule devait permettre d'obtenir des résultats significatifs à partir de questionnaires remplis par différentes catégo-

ries de répondants. Un travailleur pouvait généralement avoir affaire à des parents naturels, à des adolescents et à des parents adoptifs. Les questionnaires devaient donc comporter des points similaires qui permettraient de faire des calculs significatifs.

Une troisième exigence consistait à permettre au répondant de choisir entre les systèmes dont il avait discuté avec le travailleur. En prévoyant des zones possibles de préoccupation, on pouvait structurer le questionnaire pour orienter le répondant. Par exemple, on pouvait interroger les parents naturels sur leur activité destinée à résoudre leurs problèmes de logement, leurs difficultés financières, etc. Cependant, il fallait fournir aux clients le moyen d'indiquer lesquels de ces domaines de préoccupation ne faisaient pas partie de leur activité. Il s'agissait d'élaborer un questionnaire dans lequel le répondant n'abordait que les sujets réellement traités avec le travailleur. A la fin du questionnaire, il serait permis au répondant d'indiquer les points qu'il aurait voulu discuter avec le travailleur, mais nous étions intéressés à mesurer les résultats reliés aux sujets réellement discutés.

En quatrième lieu, nous voulions que le client ait l'occasion de décrire dans ses propres termes ce qu'il entendait par la satisfaction retirée du service. Pour cette vaste étude faite par correspondance et atteignant des milliers de répondants, il fallait absolument fournir à ceux-ci un questionnaire structuré. Néanmoins, nous espérions pouvoir trouver le moyen de permettre aux répondants de nous transmettre des informations à caractère spontané.

En premier lieu, nous avons identifié des systèmes et des sujets

de préoccupation pour chaque catégorie de répondants (voir le Tableau 2). Nous avons énuméré onze systèmes et (ou) sujets de préoccupation pour toutes les catégories, à l'exception de l'adoption pour laquelle nous avons retenu six systèmes. Les systèmes applicables à tous les répondants comprenaient l'agence, le travailleur, l'enfant, la famille, la loi, l'argent et l'école.[1]

TABLEAU 2

SYSTEMES ET PROBLEMES IDENTIFIES POUR CHAQUE CATEGORIE DE REPONDANTS

PARENTS NATURELS	PARENTS NOURRICIERS	ADOLESCENTS	MERES CELIBATAIRES	ADOPTION
Enfant	Enfant	Famille adoptive	Enfant	Enfant
Famille	Famille	Famille	Père putatif	Famille
Famille	Famille	Famille	Famille	Amis
Justice	Justice	Justice	Justice	Justice
Santé	Santé	Amis	Santé	-
Argent	Argent	Argent	Argent	-
Ecole	Ecole	Ecole	Ecole	-
Emploi	Activités communautaires	Emploi	Emploi	-
Logement	Logement	Sexe opposé	Amis	-
Agence	Agence	Agence	Agence	Agence
Travailleur	Travailleur	Travailleur	Travailleur	Travailleur

1 Ces sujets s'appliquaient à toutes les catégories sauf à l'adoption. Nous avons rencontré un certain nombre de difficultés en préparant la version sur l'adoption. Nous en reparlerons plus tard dans notre rapport.

Nous avons satisfait à l'exigence de la présence d'éléments constants dans chaque version en donnant une disposition commune à chaque page du questionnaire traitant d'un système ou d'un problème différent. Le Tableau 3 illustre une page-échantillon tirée de la version adressée aux parents naturels. Nous expliquons la préparation du questionnaire en prenant cette page pour exemple.

Premièrement, le paragraphe d'introduction établit les raisons du choix des questions figurant sur la page. L'intérêt porté à un sujet de préoccupation particulier devait être en rapport avec les services offerts par l'agence d'aide à l'enfance. Chaque introduction cherchait à établir cette relation pour aider le répondant à comprendre que la recherche se restreignait à l'exploration des services offerts par l'agence en cause. Dans l'exemple du Tableau 3, le texte commence ainsi: "les problèmes reliés au logement peuvent vous rendre la vie bien difficile lorsque vous avez des enfants à élever."

Le contexte étant établi, le répondant pouvait remplir la première page du questionnaire s'il avait discuté les questions en cause avec son travailleur. Le répondant devait cocher une case s'il décidait de passer à la page suivante. Les interviews avec les clients ont indiqué qu'ils avaient compris et apprécié les consignes reçues. Les clients ont accepté nos questions sur les domaines abordés avec leur travailleur mais ils n'auraient pas aimé répondre aux questions sur des points intimes de leur vie qui n'auraient pas été abordés dans leurs entrevues avec le travailleur.

TABLEAU 3

PAGE - ECHANTILLON DU Q.S.S.

(Système - logement)

Les problèmes reliés au logement peuvent vous rendre la vie bien difficile lorsque vous avez des enfants à élever (par exemple, le problème de trouver un appartement où l'on admet la présence d'enfants.) Si vous et votre travailleur avec discuté ce sujet, veuillez répondre aux questions qui suivent. Sinon, cochez (V) ici [ ] et passez à la page suivante.

S.V.P. ENCERCLEZ UNE SEULE REPONSE A CHAQUE QUESTION

56. Combien de fois avez-vous parlé à votre travailleur de vos problèmes de logement?

(1) Très souvent
(2) Souvent
(3) Pas très souvent
(4) Rarement

57. Etait-il important pour vous de parler de vos problèmes de logement?

(1) Très important
(2) Important
(3) Pas très important
(4) Pas du tout important

58. Etes-vous satisfaite de ce qu'on peut faire pour vous en rapport avec vos problèmes de logement?

(1) Très satisfaite
(2) Satisfaite
(3) Pas très satisfaite
(4) Pas du tout satisfaite

59. Avec-vous constaté des changements depuis que vous et votre travailleur avez parlé de vos problèmes de logement?

(1) C'est mieux
(2) Il n'y a pas de différence
(3) C'est pire

60. Veuillez donner un exemple de ces changements concernant vos problèmes de logement:

_____

_____

_____

61. Votre travailleur vous a-t-il été utile en ce qui concerne vos problèmes de logement?

(1) Très utile
(2) Utile
(3) Pas très utile
(4) Pas utile

Après avoir décidé de répondre aux questions d'une page, le répondant a suivi une formule commune pour chaque système ou problème discuté. La première question demandait au répondant d'exposer sa perception de la fréquence de discussion du sujet en cause avec son travailleur. La deuxième demandait au répondant d'évaluer l'importance de cette préoccupation pour lui. La troisième question demandait au répondant quel degré de satisfaction il avait éprouvé dans le domaine qui le préoccupait. La quatrième question se centrait plus fortement sur l'effet du processus d'aide en demandant au répondant dans quelle mesure il avait changé après avoir discuté avec son travailleur. A noter que la réponse n'est pas un indicateur direct de l'efficacité ou de l'utilité du travailleur. Comme nous l'avons laissé entendre auparavant, un répondant pouvait ne rapporter que peu de changement, voire une détérioration dans un domaine régi par des circonstances qui échappaient à l'influence du travailleur, du répondant ou de l'agence.

La cinquième question fournissait au répondant l'occasion de décrire, dans ses propres termes, la façon dont les choses avaient changé ou étaient restées les mêmes depuis qu'il avait commencé à discuter de ses préoccupations avec son travailleur social. La dernière question demandait au répondant de faire rapport de la satisfaction qu'il avait pu retirer de l'aide reçue du travailleur dans le domaine discuté. Le Tableau 4 présente une deuxième page de questionnaire adressée aux parents naturels. Une comparaison avec le Tableau 3 permet de distinguer entre les éléments constants et les éléments variables de chaque page.

TABLEAU 4

PAGE-ECHANTILLON DU Q.S.S.

(Parents nourriciers)

Si votre enfant habite un foyer nourricier, les relations entre vous et les parents nourriciers peuvent influencer la façon dont vous allez vous entendre avec votre enfant: ce sera plus facile ou plus difficile. Si vous et votre travailleur avez parlé de ces relations, veuillez répondre aux questions qui suivent. Sinon, ou si votre enfant n'a pas séjourné en foyer nourricier, cochez (V) ici [ ] et passez à la page suivante.

S.V.P. ENCERCLEZ UNE SEULE REPONSE A CHAQUE QUESTION

14. Combien fréquemment avez-vous parlé à votre travailleur de la façon dont vous vous entendez avec les parents nourriciers de votre enfant?
    (1) Très souvent (3) Pas très souvent
    (2) Souvent (4) Rarement

15. Etait-il important pour vous de parler au travailleur de la façon dont vous vous entendez avec les parents nourriciers?
    (1) Très important (3) Pas très important
    (2) Important (4) Pas du tout important

16. Etes-vous satisfaite de la façon dont vous vous entendez avec les parents nourriciers?
    (1) Très satisfaite (3) Pas très satisfaite
    (2) Satisfaite (4) Pas du tout satisfaite

17. S'est-il produit des changements entre les parents et vous depuis que vous avez parlé à votre travailleur de la façon dont vous vous entendez avec les parents nourriciers?
    (1) Nous nous entendont mieux (3) C'est pire
    (2) Il n'y a pas de différence

18. Veuillez donner un exemple de la façon dont les choses ont changé ou sont restées les mêmes pour vous à l'égard des parents nourriciers?

    _____

    _____

    _____

19. Votre travailleur vous a-t-il été utile pour vous aider à vous entendre avec les parents nourriciers?
    (1) Très utile (3) Pas très utile
    (2) Utile (4) Pas utile

Etant donné que les réponses aux questions de chaque page fournissent une foule de renseignements sur la pratique du service social en travail d'aide à l'enfance, voici les questions-clés du Q.S.S. qui ont servi à mesurer les résultats dépendant du comportement du travailleur social.

70. "Etes-vous satisfaite de la façon dont vous vous entendez avec votre travailleur?"

Les répondants pouvaient choisir parmi les réponses suivantes:
(1) Très satisfaite (2) Satisfaite (3) Pas très satisfaite
(4) Pas du tout satisfaite.

73. "D'une façon générale, votre travailleur vous a-t-il été utile?"

Les répondants pouvaient choisir parmi les réponses suivantes: (1) Très utile; (2) Utile; (3) Pas très utile; (4) Pas utile. Les réponses à ces deux questions, la première se rapportant à la satisfaction éprouvée par le client à propos de la qualité de ses relations avec le travailleur et la seconde demandant au client d'exprimer sa perception de l'utilité du travailleur à son endroit, ont servi de variable dépendantes dans l'analyse des données de notre étude.

Comme dans le cas du Q.C.T.S. présenté au deuxième chapitre, il a fallu ici encore se préoccuper de la fiabilité et de la validité de ce nouvel instrument. Les clients étaient certes les mieux placés pour apprécier leurs propres perceptions, mais jusqu'à quel point pouvions-nous nous fier à ces perceptions telles qu'exprimées en réponse au questionnaire? Seraient-elles encore les mêmes après un laps de temps? Les clients pourraient-ils se rappeler avec exactitude de quels systèmes ou sujets de préoccupation ils avaient causé avec leur

travailleur? Jusqu'à quel point s'étendait la validité de leur jugement à propos du genre de changements qui s'étaient produits dans leur cas et à propos de la somme d'aide à eux apportée par leur travailleur? Nous avons examiné ces questions dans une série d'analyses partielles que nous présentons brièvement dans la prochaine section.

La fiabilité et la validité du Q.S.S.

Etant donné que nous avons décrit assez minutieusement au deuxième chapitre notre conception de la fiabilité et de la validité, la présente section prendra la forme d'un résumé. Nous avons eu recours à la méthode du test-retest pour déterminer la stabilité manifestée dans les réponses obtenues au cours du temps. Nous avons adressé soixante-quatre formules à un groupe-échantillon comportant toutes les catégories de répondants. On nous en a retourné cinquante-sept, soit un taux de réponses de 89%. Cinquante-trois de ces répondants reçurent alors par la poste un deuxième exemplaire du Q.S.S.. Vingt-sept copies nous furent retournées (51%). Nos résultats s'appuient sur les données ainsi obtenues.

L'analyse a révélé que 68% des seconds questionnaires envoyés apportaient les mêmes réponses que les premiers. Les réponses similaires à un échelon près ont compté pour 30%, à deux échelons près pour 1,5% et à trois échelons près, pour 35%. Le total des réponses similaires ou situées à un échelon près atteignit 98%. Etant donné que chaque question était indépendante des autres, il nous fut impossible d'évaluer la cohérence interne de nos données comme nous avions pu le faire dans le cas du test bipartite du Q.C.T.S.

L'évaluation de la validité apparente a été la même dans le cas de ce questionnaire que dans celui du Q.C.T.S.; nous en avons décrit le déroulement antérieurement. Nous avons discuté les premières versions du questionnaire avec les clients, les travailleurs et le Dr Schwartz, et obtenu en général des appréciations positives. Nous avons également fait traduire en anglais les questionnaires rédigés en langue française. Nous avons reçu une rétroaction préliminaire positive à l'endroit de toutes ces formules, mais les échanges qui ont suivi ont révélé la présence de difficultés dans la formule concernant les parents adoptifs. Celle-ci avait été préparée la dernière, sous la pression du temps et, en conséquence, elle se révéla la moins acceptable. Les travailleurs sociaux dont les clients avaient utilisé cette formule ont déclaré qu'on avait oublié d'y inclure d'importants sujets de préoccupation qui avait été abordés au cours des entrevues où l'on discutait d'adoption. Les données reçues ont donc été précieuses, mais bon nombre de répondants n'ont pu faire part de leurs impressions sur une partie de leur activité avec le travailleur. Cependant, l'information sur l'adoption n'a pas été neutralisée puisque les variables-clés ayant trait aux relations entre travailleur et client et à l'utilité générale du travailleur pour le client furent les mêmes dans cette version du questionnaire que dans les autres.

Nous avons appliqué une autre méthode pour déterminer la validité des réponses au Q.S.S. Nous avons demandé à vingt travailleurs de remplir des versions du Q.S.S. spécialement conçues pour faire connaître les perceptions du travailleur touchant un client particulier. Par exemple, nous avons demandé aux travailleurs jusqu'à quel point ils pensaient avoir été utiles dans les questions discutées et de façon générale.

Nous avons alors comparé les réponses des travailleurs aux réponses des clients.

La première comparaison a révélé l'accord réalisé dans la discussion à propos des systèmes. Les travailleurs et les clients ont-ils mentionné les mêmes sujets comme ayant servi de base à leurs entrevues? Leur accord s'est élevé au niveau de 67%. Dans le cas des systèmes individuels, l'accord s'étendait de 45% à 91%. Même si ces résultats étaient inférieurs à d'autres que nous avions obtenus jusque là dans les tests, ils se rangeaient encore à l'intérieur de limites acceptables. Nous avons également effectué une comparaison entre les réponses des travailleurs et celles des clients aux questions prises individuellement. Les scores atteints étaient les mêmes à 38%; 45% se situaient à un échelon près, 13% à deux échelons près et 4% à trois échelons près. Si nous ajoutons aux scores similaires ceux qui se situaient à un échelon près, nous atteignons 83%.

Le pourcentage d'accord sur des questions particulières entre les travailleurs et les clients a été assez élevé pour offrir une indication de la validité des réponses des clients. Toutefois, il a été intéressant de noter que le niveau d'accord entre travailleurs et clients a été ici inférieur à celui qu'avait produit le Q.C.T.S. Pour les deux questions utilisées à titre de variables dépendantes, la question # 70 (relations entre travailleur et répondant) et la question # 73 (utilité générale du travailleur), les concordances ont été plus élevées. A la question concernant les relations entre travailleur et client, 40% fournirent la même réponse, 55% se situaient à un échelon près et 5% à deux échelons près (résultat de 95% pour les réponses similaires ajoutées aux

réponses situées à un échelon près . Quant à l'utilité du travailleur, 30% des répondants fournirent la même réponse, 65% se situaient à un échelon près et 5% à deux échelons près (résultat de 95% pour les réponses similaires ajoutées aux réponses à un échelon près.)

En résumé, les constatations relatives à la fiabilité du Q.S.S. indiquent que les répondants apportent une réponse semblable, ou située à un échelon près dans 98% des cas dans une situation de test-retest. Les répondants et les travailleurs sont tombés d'accord à une fréquence de 67% à propos des systèmes discutés en entrevue. Les réponses à toutes les questions sont les mêmes ou se situent à un échelon près dans 83% des cas. Les réponses apportées aux deux questions servant de variables dépendantes dans l'étude ont été les mêmes ou se sont situées à un échelon près dans 95% des cas.

LA CONSULTATION DES DOSSIERS DE L'AGENCE

Le plan original de l'étude ne prévoyait que l'utilisation des données fournies par les clients répondants. Nous avons cru que les clients étaient les meilleurs juges de leurs propres perceptions et que l'analyse des avis des clients sur l'utilité du travailleur était importante en soi. Après le rassemblement des données initiales, il restait un peu de temps pour travailler à un sous-projet qui pourrait incorporer d'autres mesures d'efficacité. Etant donné que nous n'avions pas le temps de mettre à l'essai un programme de cueillette des données contenues dans les dossiers des agences, nous avons décidé de procéder par expériences en examinant les points forts et les faiblesses de notre mode d'approche à mesure que nous rassemblions les données. La présente section décrit l'élaboration de ce programme, sa réalisation et sa fiabilité.

Nous avons préparé le programme en remontant dans le temps pour faire l'étude des dossiers des agences. Nous avons demandé à un certain nombre de superviseurs de nous remettre un échantillon de dossiers qui offriraient la série complète des données disponibles. Les dossiers choisis variaient, les uns ne contenant que les notes essentielles et les autres, des rapports détaillés. Nous avons constaté que les normes de notation des données au sein des agences différaient grandement selon l'interprétation faite par chaque superviseur et chaque travailleur social. Dans certains cas, les données n'étaient complétées qu'à la fermeture du dossier ou au départ du travailleur de l'agence vers un autre emploi ou en congé, ou encore à l'occasion de la visite annuelle d'automne faite par les vérificateurs d'archives du gouvernement.

Compte tenu des limites constituées par la diversité des inscriptions aux dossiers, nous avons élaboré un programme qui permettrait à un lecteur de passer un dossier en revue et de noter les données objectives qu'il pourrait y trouver. Nous avons cherché à restreindre le nombre des déductions subjectives éventuelles en standardisant les réponses obtenues. Par exemple, en notant le nombre des changements de placements dans le cas des enfants adoptifs, les lecteurs choisissaient entre aucun, un, deux, trois ou plus. Dans certains cas, lorsqu'il fallait faire des déductions plus étendues, nous cherchions à présenter des exemples en vue de standardiser les réponses. Ainsi, lorsqu'ils analysaient les contacts des parents naturels avec leurs enfants en placement, les lecteurs pouvaient choisir entre:

(1) Bonnes relations (visites régulières)

(2) Relations moyennes (visites irrégulières, mais chaleureuses)

(3) Mauvaises relations (parents peu intéressés)

(4) Aucune relation (aucun contact avec les parents)

(5) Aucune information disponible

Dans le cas de certains documents, par exemple, les bulletins scolaires rédigés par les professeurs, l'information s'inspirait d'une échelle de notation fournie par l'agence à l'école et utilisée par le professeur.

Après avoir passé en revue les dossiers de l'échantillon, nous avons décidé de préparer deux versions de la formule destinée à recueillir les renseignements. L'une s'adresserait à la famille naturelle et l'autre aux enfants en placement. Cette décision découlait de l'intention que nous avions de lire les dossiers conservés dans deux services de la Société d'aide à l'enfance: le service de la protection qui traite avec les familles et le service aux enfants qui traite avec les enfants une fois qu'ils ont été confiés à l'agence. Les renseignements contenus dans ces deux séries de dossiers étaient différents et exigeaient des formules distinctes.

Découlant de l'examen des dossiers inclus dans l'échantillon, la formule relative aux enfants a été conçue pour rassembler, lorsqu'ils étaient disponibles, des renseignements touchant les points suivants: les changements de placements, les fugues, la fréquentation scolaire, les notes accordées par les professeurs, l'adaptation générale à l'école et les progrès scolaires, le comportement délinquant, les rapports de médecins, les rapports du foyer nourricier ou de la résidence d'accueil, l'interaction avec la communauté, les relations avec les groupes de camarades, les contacts avec les parents naturels et les relations avec le travailleur social. Les sujets mentionnés dans la formule relative

à la famille portaient sur les enfants retournés à leur foyer, les enfants maltraités, les difficultés d'ordre juridique, la santé, le recours aux services communautaires, les relations matrimoniales, les contacts avec les enfants habitant hors de leur famille et les relations avec le travailleur.

En plus de ces sources possibles de données servant à évaluer l'efficacité du travailleur, la formule devait servir à recueillir de l'information sur l'intervention du travailleur auprès des systèmes au nom du client. On nous avait appris qu'une bonne partie du travail social se faisait de cette façon et l'analyse de la nature de l'intervention auprès des systèmes semblait pertinente pour la partie de notre étude reliée au contenu du travail social d'aide à l'enfance.

La formule était conçue de façon telle qu'un lecteur pouvait parcourir le dossier d'un cas et noter sous une forme standard les renseignements disponibles. Ces données pouvaient fournir une mesure de la façon dont le client fonctionnait dans un système. De plus, nous avons préparé un programme pour ordinateur afin d'obtenir un "indice d'adaptation" consistant en un simple score moyen appliqué à tous les points d'un dossier particulier. Nous considérions cet indice d'adaptation générale comme approximatif car nous étions conscients du fait que les données d'après lesquelles l'indice serait calculé n'étaient pas uniformément disponibles.

La fiabilité

Pour appliquer une première mesure de vérification de la formule, un assistant de recherche lut un certain nombre de dossiers en utilisant

cette formule. En outre, des membres du personnel de l'agence l'examinèrent et offrirent leurs conseils. Le temps nous força à passer à l'exécution du sous-projet sans faire d'autres essais de la formule mais nous incorporâmes dans le sous-projet même un test de fiabilité appliqué à l'instrument.

Nous choisîmes trente-deux travailleurs appartenant à deux services de la Société d'aide à l'enfance. Seize de ces travailleurs avaient reçu de la part des clients des scores très positifs en réponse au Questionnaire sur le comportement des travailleurs sociaux et seize, des scores négatifs (la description du mode d'administration de ces questionnaires, etc. figure au chapitre suivant). Le plan de travail prévoyait la lecture de tous les dossiers de cas disponibles tirés de la charge de cas de ces trente-deux travailleurs. Le plan prévoyait aussi l'établissement d'une comparaison entre les résultats obtenus dans chacun des deux groupes de travailleurs. A ces fins, nous avons examiné quatre cents dossiers.

Au cours de l'été de 1975, nous engageâmes cinq étudiants en service social qui travaillèrent pendant deux semaines. Ces étudiants avaient une expérience et des antécédents variés et deux francophones, parmi eux, furent assignés à la lecture des dossiers rédigés en français. A la suite d'une réunion préliminaire d'initiation, les lecteurs demeurèrent dans la même salle pour lire les dossiers. Le groupe entier discuta de questions générales d'interprétation afin de maintenir un niveau standard de fiabilité chez les lecteurs. On espérait que les interprétations individuelles des dossiers ne varieraient pas trop.

A cause de la nature embryonnaire de la formule utilisée, nous décidâmes de prendre note des expériences des lecteurs et des assistants de recherche qui surveillaient la réalisation du projet d'étude. Nous demandâmes à chaque lecteur de préparer un rapport écrit évaluant la formule et signalant les problèmes rencontrés dans son utilisation. De plus, nous réalisâmes un test de la fiabilité inter-lecteurs. Nous remîmes à chaque lecteur les dossiers qui avaient été lus par les quatre autres. Ils ne savaient pas quels dossiers servaient au test. Grâce à cette méthode, nous avons pu comparer la fiabilité de chaque lecteur avec celle des quatre autres et attribuer un score de fiabilité aux utilisateurs de la formule.

Les lecteurs signalèrent la difficulté qu'ils éprouvaient à lire des dossiers rédigés en français puis à les incorporer à une formule écrite en anglais. Les lecteurs canadiens-français n'étant pas complètement bilingues éprouvèrent de la difficulté à insérer le contenu des dossiers dans la formule. De plus, un problème relié à la dynamique des groupes fit son apparition au cours du travail. A cause des limites de leur connaissance de l'anglais, les lecteurs francophones hésitaient à poser des questions lorsqu'ils ne suivaient pas la discussion en cours. De cette façon ils eurent souvent l'impression de perdre des interprétations-clés.

Tous les lecteurs se sont dits mal à l'aise d'essayer de transcrire l'essentiel du contenu des dossiers sur une formule standardisée. Ils s'inquiétaient à la pensée que leurs interprétations personnelles allaient grandement varier, ce qui influerait profondément sur les résultats à venir. Le manque de données de base a aussi créé une source

de sérieuses inquiétudes. En outre, ils ont trouvé très déprimante la lecture assidue des dossiers.

En dépit des soucis éprouvés par les lecteurs, les résultats du test de fiabilité entre eux a indiqué que les lecteurs ont porté des jugements très ressemblants sur des dossiers annotés de façon individuelle. Par exemple, ils sont tombés d'accord dans 74% des occasions sur la disponibilité de l'information. Lorsqu'ils s'entendirent sur cette disponibilité, leurs annotations ont été les mêmes dans 76% des cas, se sont situées à un échelon près dans 14% des cas, à deux échelons près dans 7% des cas, à trois échelons près dans 3% des cas, et à quatre échelons près dans 1% des cas, ce qui produisit un score de 90% pour le total des résultats semblables et des résultats à un échelon près. Dans la section de la formule où les lecteurs devaient indiquer si le travailleur semblait être intervenu dans des systèmes spécifiques en faveur du client, ils s'entendirent sur la disponibilité de l'information dans 88% des cas et sur l'intervention même dans 83% des cas.

Il semble que les lecteurs aient porté des jugements sûrs lorsqu'ils ont lu les dossiers, en ce sens que l'un quelconque des cinq lecteurs pouvait lire un dossier et arriver à des résultats à peu près semblables à ceux auxquels parvenaient les autres lecteurs. Etant donné que le gros des données provenait de questions ne permettant guère de faire des déductions (par exemple, le nombre des placements en foyers nourriciers), le degré de validité atteint est moins en question. Néanmoins, à cause des difficultés inhérentes à l'utilisation de la formule et à la période relativement brève dont nous avons disposé pour la préparation de ce document, il faudra considérer avec prudence les consta-

tions provenant de l'emploi de cette formule.

Le présent chapitre conclut la description de la première phase de l'étude. Nous avons élaboré le Questionnaire sur le comportement des travailleurs sociaux afin de faire visualiser de façon concrète les comportements inclus dans la pratique du service social. Le Questionnaire sur la satisfaction retirée du service visait à fournir une mesure de la perception par le client des relations entre travailleur et client et de l'utilité du travailleur. La formule utilisée dans la lecture des dossiers avait pour but de fournir une estimation approximative de l'adaptabilité du client à un certain nombre de situations. C'est avec une certaine confiance en la fiabilité et en la validité des instruments préparés pour l'évaluation des variables de notre étude que nous sommes passés à notre deuxième phase: celle de la cueillette des données. Le chapitre suivant comporte une description des travailleurs et des répondants ayant participé à notre étude ainsi que l'explication des méthodes utilisées pour obtenir l'information.

CHAPITRE IV

L'ECHANTILLON DE TRAVAILLEURS ET DE REPONDANTS ET LA METHODE DE CUEILLETTE DES DONNEES

Le présent chapitre est centré sur les participants à l'étude et sur la façon dont les données de cette étude ont été obtenues. Il fournit une description des deux agences concernées et une analyse des caractéristiques des cent dix-huit travailleurs dont nous avons évalué la pratique. Nous tenons compte de facteurs tels que le sexe, la langue parlée, la formation et les années d'expérience; nous explorons aussi les relations (ou l'absence de relations) entre ces variables et les résultats obtenus. Nous décrivons la méthode d'acquisition des données ainsi que le processus d'interaction à l'oeuvre entre le personnel employé au projet de recherche et les travailleurs. Enfin, nous présentons une description de l'échantillon des répondants ainsi qu'une analyse des raisons que certains clients nous ont apportées pour ne pas nous répondre.

LES AGENCES

Le Centre de services à l'enfance de Montréal et la Société d'aide à l'enfance d'Ottawa ont servi de terrain à l'étude. Ce sont deux agences d'aide à l'enfance qui offrent des services aux familles en difficulté à cause de leurs enfants. Ces services comprennent les fonctions de protection, la prestation des soins de suppléance (foyers nourriciers, etc.) l'aide aux mères célibataires et aux parents adoptifs.

Le volume de cas comprend le nombre d'enfants dont la garde juridique a été confiée à l'agence.

Le Centre de services à l'enfance dessert la communauté anglaise de Montréal tandis que la Société d'aide à l'enfance compte des clients anglophones et francophones. Dans les données comparatives de ces deux agences, nous avons découvert un certain nombre de différences intéressantes reliées au type de services procuré. Par exemple, une agence nous parut s'occuper davantage des parents naturels -- facteur qui peut-être relié aux différences d'organisation à l'intérieur des services. Ces constatations, comme bien d'autres, sont présentées dans la deuxième partie du présent rapport où nous traitons surtout de la pratique de l'aide à l'enfance.

Facteur à retenir: l'investigateur a servi de conseiller pendant un certain nombre d'années dans ces deux agences. Au début, son travail comprenait l'initiation du personnel à l'utilisation des techniques de travail en groupe. Avec les années, cette orientation inclut la formation à la supervision et aux techniques de pratique directe auprès de personnes, de groupes et de familles. Durant les trois années passées dans chaque agence, la plus grande partie du personnel affecté à l'administration et à la supervision prit part à des ateliers d'aide mutuelle qui centraient l'attention des participants sur le perfectionnement de leurs méthodes d'orientation des réunions du personnel sur leurs techniques de supervision. Ce travail comportait l'écoute et le visionnement d'enregistrements sur bandes où d'enregistrements de la pratique directe des participants ainsi que l'utilisation par le conseiller de

de la théorie de la médiation comme cadre de référence. Les résultats de ce travail varièrent avec chaque participant qui retint des ateliers ce qu'il y trouva utile.

On organisa également des ateliers de pratique directe à l'intention du personnel. On employa la méthode de groupe en se concentrant constamment sur l'examen des expériences de pratique actuelle des participants. Le groupe de travail lui-même offrait un exemple du fonctionnement du processus d'aide et son responsable était perçu comme un modèle de l'application des théories du fonctionnement du processus d'aide. Quelques membres du personnel de chaque agence participèrent aux ateliers préliminaires et avancés pendant les trois années complètes. Dans d'autres cas, environ la moitié du personnel ne prit que peu ou ne prit pas de part à la consultation. En conséquence, le cadre de référence qui a guidé ce projet a grandement servi et était connu dans les deux agences, bien que son effet sur la pratique directe et sur la supervision ait beaucoup varié. De l'avis du personnel de l'étude, cette expérience devait contribuer à faire appliquer une série de modèles de pratique dont quelques-uns se conformeraient de près au modèle de l'étude. Nous examinons plus loin dans ce chapitre les données qui tentent d'évaluer l'effet produit par ces divers genres de formation offerts aux travailleurs.

Le travail de consultation a aussi stimulé l'empressement du personnel des agences à participer à cette étude. L'emploi exclusif de travailleurs bénévoles aurait compromis la validité de l'étude. Voilà pourquoi on a voulu y inclure tous les employés travaillant plus qu'à demi-temps. Comme l'étude explorait un domaine particulièrement délicat

et demandait la rétroaction des clients à propos de la pratique des travailleurs, nous nous attendions à des expressions de crainte et d'ambivalence chez les clients. Les consultations avec les administrateurs, les superviseurs et les travailleurs qui précédèrent la décision de mettre l'étude en marche, ont aidé à amener au jour un certain nombre d'élémemnts négatifs. Par exemple, lors d'une réunion de tout le personnel de chaque agence, après avoir reçu une réponse positive à son exposé[1] l'investigateur chercha à découvrir des résistances cachées. Il assura les travailleurs que les scores moyens des questionnaires portant sur eux ne seraient communiqués qu'à eux, en vue d'en garantir le caractère confidentiel et pour provoquer quand même l'expression d'une rétroaction. Il se fit un long silence. Lorsque l'investigateur s'enquit de la signification de ce mutisme, un travailleur lui demanda: "Pourquoi êtes-vous si sûr que nous tenons à connaître les résultats?" Il s'ensuivit une discussion sur les craintes qu'éprouvaient les travailleurs de recevoir des rapports négatifs sur leur activité. Ils se demandèrent aussi quel effet exercerait sur leur pratique leur connaissance des réactions de leurs clients. A la suite de réunions périodiques, le personnel en vint à accepter l'épreuve mais il subsistait encore bien des appréhensions.

Deux variables amenèrent le personnel à décider de se prêter à l'étude: l'espérance que les résultats de la recherche serviraient à l'amélioration de la pratique et le sentiment de confiance engendré

---

1 Le Programme quatre de la série vidéo intitulée "Workers, Clients and Researchers: Their Reactions to a Research Project" comporte une analyse plus détaillée de la discussion du processus de recherche entre les investigateurs et les participants ainsi que de l'effet du projet de recherche sur les relations entre travailleur et client.

par les contacts antérieurs de l'investigateur avec le personnel. Le premier commentaire exprimé fit état de la frustration qu'on éprouvait à se faire imposer des projets de recherche par des groupes de l'extérieur sans que le personnel n'ait été consulté. Bon nombre de ces recherches semblaient n'avoir d'intérêt que pour les chercheurs et n'être d'aucune utilité directe pour les travailleurs. L'agence pouvait accepter à contre-coeur de prendre part à ces études mais le sabotage de la recherche se produisait fréquemment. Quant à la deuxième question, celle de la confiance à accorder à l'investigateur, les travailleurs exprimèrent l'opinion qu'il avait appris à faire cas de leurs préoccupations et de leurs dilemmes et qu'il pouvait comprendre les difficultés de leur tâche. Même si ses constatations devenaient des critiques dans certains domaines, ils étaient sûrs qu'elles seraient constructives et non pas dures et désapprobatrices.

Ils avaient raison car, dans son travail de consultation, l'investigateur avait pu apprécier de plus en plus les obstacles rencontrés dans l'aide à l'enfance ainsi que le dévouement et l'intérêt du personnel concerné. Les difficultés inhérentes aux services rendus étaient sérieuses, mais elles ne découlaient pas de l'insouciance des professionnels. Par contre, ils étaient influencés par des facteurs tels que l'absence de définition précise de leurs fonctions, les sentiments divers exprimés par la grande société à l'égard de leurs clients, la difficulté de traiter à la fois de trop nombreux cas et ils étaient enfin influencés par un certain nombre de variables importantes analysées dans la deuxième partie du présent rapport. L'inves-

tigateur, à titre de conseiller, avait continuellement essayé de demander aux membres du personnel, à tous les niveaux, d'analyser minutieusement leur travail; il avait cherché en même temps à exprimer sa compréhension des sentiments éprouvés par les personnes en cause. Il est intéressant de noter qu'une partie des habiletés d'interaction de recherche nécessaires pour traiter avec les participants à l'étude étaient semblables aux habiletés du processus d'aide en cours d'examen. Ainsi, en elles-mêmes, les habiletés d'interaction propres à la recherche peuvent constituer une zone d'intérêt à analyser en détail.

LES TRAVAILLEURS

Dans cette section, nous avons exploré deux séries de questions. La première série a permis de déterminer les caractéristiques des travailleurs inclus dans l'échantillon en ce qui a trait à leur niveau de formation, au nombre d'années qu'ils avaient passées à l'agence, à leur expérience globale, à leur sexe, à leur langue de travail, au service de l'agence auquel ils appartenaient et à leur participation aux ateliers d'initiation dirigés par l'investigateur. Etant donné que les résultats de notre étude devaient s'appuyer sur l'activité de ce groupe particulier de travailleurs, toute généralisation englobant d'autres travailleurs devait tenir compte de la représentativité de cet échantillon. Il importe donc que le lecteur connaisse les caractéristiques des travailleurs ayant participé à cette étude. La deuxième série de questions se rapporte à la possi-

bilité que quelques-unes de ces variables, par exemple l'expérience ou la formation, puissent avoir exercé un effet significatif sur les mesures de résultats utilisées. Il est vrai que notre étude est centrée sur l'efficacité ou l'utilité du comportement du travailleur telle qu'indiquée par les réponse au Q.C.T.S., mais il est possible que quelques-unes des autres variables puissent avoir eu une forte influence par elles-mêmes ou de concert avec le comportement du travailleur. Nous nous proposions d'examiner chaque variable et ensuite soit de l'éliminer en tant que facteur affectant les résultats, soit de déterminer le genre d'influence que cette variable exerçait . Toutefois, à mesure que l'analyse progressait, les premiers résultats se révélèrent étonnants. Nous avons élargi notre analyse pour en faire une étude beaucoup plus détaillée, en cherchant à nous expliquer les anomalies précédemment relevées. Nous exposons également dans la présente section les méthodes utilisées et les constatations découlant de cette partie de notre étude.

Description de l'échantillon de travailleurs

Cent dix-huit travailleurs ont participé à notre étude; 82 (69%) appartenaient à la Société d'aide à l'enfance d'Ottawa et 36 (31%) au Centre de service à l'enfance de Montréal. Vingt (17%) des travailleurs étaient des hommes et 98 (83%), des femmes. Treize (11,1%) d'entre eux étaient francophones et 105 (88,9%) anglophones.[1] La répartition

1 Tous les travailleurs francophones participant à l'étude appartenaient à la Société d'aide à l'enfance d'Ottawa, soit 16% des travailleurs de cette agence. Au reste, la plupart des travailleurs masculins appartenaient également à cet établissement.

des travailleurs par services ou départements était difficile à faire puisque les deux agences avaient des structures différentes. Par exemple, à la Société d'aide à l'enfance, le service aux familles s'occupe des familles et des enfants avant que ceux-ci ne soient remis à la garde des tribunaux. Une fois que l'agence s'est vu confier la tutelle de l'enfant, celui-ci passe au service à l'enfance qui, essentiellement, s'occupe des enfants et surveille les placements en foyers nourriciers. Au Centre de service à l'enfance de Montréal, les services à la famille et à l'enfance ne forment qu'un seul département.

Aux fins du présent rapport, la variable du département a été divisée en quatre catégories. Les services familiaux englobent les travailleurs chargés de la responsabilité du travail auprès des familles avant le placement des enfants à titre de pupilles de la justice. Ce groupe de travailleurs exerce une fonction de protection plus vaste que celle des autres secteurs de l'agence et traite plus souvent avec des parents naturels. Le deuxième groupe, celui des services à l'enfance, comprend des travailleurs qui portent une charge de cas de foyers nourriciers (ils ont surtout des rapports avec des enfants et avec des parents nourriciers) et une charge de cas variés (supposant des relations avec des enfants, des parents nourriciers et des parents naturels). Le troisième groupe est celui du département des mères célibataires et le quatrième, celui du département des adoptions. Voici la répartition des travailleurs entre ces catégories: services à la famille: 42 (35%); services à l'enfance: 52 (44,4%); mères célibataires: 11 (9x4%) et adoption: 13 (11,1%).

Le Tableau 5 donne une idée de la formation que ces travailleurs ont reçue. En plus dêtre répartis entre quatre catégories distinctes, les travailleurs ont aussi été divisés en deux groupes: le groupe de ceux qui ont fait des études en service social à un collège communautaire, les détenteurs d'un B.S.S., les détenteurs d'une M.S.S. et le groupe des autres travailleurs. Quarante-six (39%) des travailleurs ne justifiaient d'aucune formation reconnue en service social; soixante-douze (61%) avaient fait des études de service social.

Le Tableau 6 décrit l'expérience générale acquise en service social par les travailleurs et leur expérience particulière acquise à l'agence. D'après ce critère, ils ont été répartis en trois groupes: le groupe ayant peu d'expérience réunissait de tout nouveaux travailleurs et ceux qui avaient moins de trois années d'expérience; le groupe moyen incluait les travailleurs de trois à neuf ans d'expérience et le groupe supérieur, ceux de dix à plus de vingt ans d'expérience. Quarante-quatre (37%) des travailleurs ont été classés dans le premier groupe, quarante-huit (41%) dans le deuxième et vingt-six (22%) dans le troisième. Lorsque nous tenons compte uniquement de l'expérience acquise dans une agence particulière, les résultats changent sensiblement. Soixante-dix (59%) font partie du premier groupe; trente-deux (27%), du deuxième et dix-huit (14%) du troisième. Près de soixante pour cent des travailleurs participant à cette étude ont travaillé moins de trois ans à l'agence; près du tiers en étaient à leur première année de travail. Ces chiffres confirment l'observation général de l'investigateur touchant le taux élevé de

roulement des travailleurs dans les agences d'aide à l'enfance, en particulier au cours de la première année de travail. Ils ont une autre signification, comme les données de la présente section le révéleront plus loin: le pourcentage des nouveaux travailleurs est plus élevé dans certains services que dans d'autres.

TABLEAU 5

Niveau de formation des travailleurs sociaux

Travailleurs	Diplôme	n	%	Total
SANS FORMATION (en service social)	Ecole secondaire	3	(2,6)	
	B.A.	19	(16,2)	46 (39%)
	Autre	24	(19,7)	
Possédant une FORMATION (en service social)	Collège communautaire (service social)	14	(12)	
	B.S.S.	18	(15,4)	72 (61%)
	M.S.S.	40	(34,2)	
		118	(100)	

TABLEAU 6

Expérience des travailleurs (expérience globale ou expérience particulière à l'agence actuelle

Niveau d'expérience	Années d'expérience de travail	Expérience totale n	%	Totaux des groupes	Expérience à l'agence actuelle n	%	Totaux des groupes
1.Faible	Jusqu'à 1 an	16	(13,6)	44 (37%	39	(33.1)	70 (59%)
	1-2 ans	14	(11,9)		17	(14,4)	
	2-3 ans	14	(11,9)		14	(11,9)	
2.Moyenne	3-5 ans	24	(20,3)	48 (41%)	20	(16.9)	32 (27%)
	5-7 ans	17	(14.4)		8	(6.8)	
	7-9 ans	7	(5.9)		4	(3.4)	
3.Moyenne	10-15 ans	14	(11.9)	26 (22%)	9	(7.6)	16 (14%)
	15-20 ans	7	(5,9)		3	(2,5)	
	plus de 20 ans	5	(4.2		4	(3,4)	
		118	(100)		118	(100)	

La dernière variable a trait à la participation aux ateliers de consultation dirigés par l'investigateur. Ces ateliers, décrits plus haut, se sont étendus sur trois ans. Etant donné que l'explication de notre cadre de référence exposé au deuxième chapitre avait occupé une place centrale dans les ateliers, nous avons décidé d'inclure cette variable dans notre étude. Les rapports des ateliers ont servi à déterminer le degré de participation des travailleurs. En utilisant ces rapports à titre d'indication, l'investigateur a effectué une répartition approximative de tous les travailleurs en trois groupes. Le premier n'avait que peu de consultation avec nous ou n'en avait pas eu. Le deuxième avait eu des contacts, généralement restreints à la participation à un atelier mensuel pendant au moins une année. Le troisième groupe comptait des personnes ayant participé plus souvent aux ateliers, pendant au moins deux ans et ayant consacré du temps à la consultation personnelle avec nous; il comprenait des travailleurs de l'agence, anciens étudiants de l'investigateur dans ses cours de pratique dispensés à McGill University.

Il faut souligner que cette répartition en groupes constitue une mesure approximative qui n'indique en aucune façon la qualité de l'engagement du travailleur. Quelques-unes des consultations s'adressaient à tous les services de sorte que certains travailleurs peuvent avoir participé à des ateliers pendant deux ans sans se prêter ou prêter leur pratique à notre étude. De plus, les premières étapes étaient centrées sur la pratique du travail de groupe et, si le cadre de travail et les techniques étaient de caractère général, notre recherche s'adressait essentiellement à la pratique du service social individuel. Nous avons utilisé la variable de la formation par la consultation en tenant compte de ces limites.

Pour l'analyse de cette variable, l'échantillon comprenait soixante-et un travailleurs (52%) n'ayant eu que peu ou n'ayant pas eu de contact de consultation, (trente (26%) travailleurs ayant eu des contacts peu nombreux et vingt-six (22%) travailleurs ayant eu des contacts nombreux.

Maintenant que nous avons décrit notre échantillon, nous nous intéressons à l'effet exercé par les variables concernant le travailleur sur les résultats de notre recherche. Par exemple, la description de l'échantillon indique la présence d'un fort pourcentage de nouveaux travailleurs d'agence. Ce n'est pas un phénomène inusité dans les agences d'aide à l'enfance, mais cela peut refléter l'existence d'une différence entre l'expérience de leurs travailleurs et celles des travailleurs d'autres agences. Quel a été l'effet produit par le niveau d'expérience en agence, s'il y en a eu un, sur les résultats de notre recherche? L'examen des données sur la formation des travailleurs révèle la présence d'une série de niveaux de préparation y compris la possession de deux diplômes relativement nouveaux en service social; le B.S.S. et le diplôme d'études collégiales. Quel effet a produit sur nos résultats la préparation reçue en service social et, au sein des groupes formés au service social, quelles différences se sont présentées entre les niveaux de formation? C'est à ce groupe de questions que nous répondrons dans la prochaine section.

Effet des variables relatives aux travailleurs

L'analyse des données concernant les travailleurs s'est faite par étapes. Dans la première étape, nous avons examiné l'influence des

caractéristiques des travailleurs (sexe, langue parlée, expérience globale en service social, expérience en agence actuelle, formation reçue et assignation à un département d'agence) sur trois variables dépendantes: le score moyen obtenu par le travailleur en réponse au Questionnaire sur le comportement des travailleurs sociaux (appelé score total pour le QCTS ou QCTSTOT); les scores concernant les relations entre travailleur et client (question 70 du Questionnaire sur la satisfaction retirée du service) et l'aide apportée par le travailleur ou son degré d'utilité (question 73 du Q.S.S.).[1] Nous n'avons pas touché à ce moment-là à l'expérience de la consultation avec l'investigateur parce qu'elle ne faisait pas partie du plan original de l'étude.

Comme nous le prévoyions, les variables du sexe et de la langue parlée n'ont pas semblé exercer d'influence significative sur l'une quelconque de mes trois variables dépendantes. Une analyse plus poussée de ces variables n'a révélé aucun indice de signification particulière; pour des raisons de clarification, nous allons donc les écarter de la discussion présente. Cependant, il est plus étonnant que le niveau de formation du travailleur n'ait pas semblé non plus exercer d'influence sur les variables dépendantes. Cette absence d'influence s'est manifestée lorsque nous avons comparé les groupes selon le niveau de formation et lorsque nous avons mis en

---

1, Nous avons fait des analyses à l'aide des instruments mentionnés dans le guide intitulé Statistical Package for the Social Sciences (Nie et al. 1975). Pour cette analyse, les scores moyens appliqués aux trois variables dépendantes (QCTSTOT, RELATIONS, UTILITE) furent répartis en scores moyens pour chaque sous-groupe de variables indépendantes (degré de formation du travailleur, sexe, etc.) Nous avons ensuite examiné chaque sous-groupe pour y découvrir des différences significatives à l'aide de la technique de l'analyse de variance (niveau de signification ,05).

regard le greoupe formé au service social et le groupe sans formation. Le Tableau 7 mentionne chaque niveau de formation des travailleurs et le score moyen obtenu par chaque niveau en relation avec les trois variables dépendantes.[1]

Dans cette étude, les scores inférieurs sont les plus positifs; l'examen du tableau révèle donc que la M.S.S. a le mieux figuré en réponse au Q.C.T.S.T.O.T. Néanmoins, les travailleurs formés au service social dans les collèges communautaires ont obtenu les scores les plus positifs sur la qualité des relations avec le travailleur social. Le groupe de niveau de formation appelé "autre", composé en grande partie d'infirmières, occupe le rang le plus élevé par rapport à la variable de l'utilité du travailleur. Cependant, les moyennes sont si rapprochées que les écarts ne sont pas significatifs. C'est l'absence de différence qui est importante dans ce cas.

---

1. Les scores concernant ces trois variables peuvent aller de un à quatre, les scores les plus bas étant les meilleurs. Les faibles moyennes obtenues dans tous les groupes en réponse aux questions 70 et 73 semblent indiquer que les répondants ont été positifs dans leur annotation. Bon nombre de travailleurs pris individuellement ont reçu des scores plus élevés (négatifs), mais une combinaison de facteurs peut avoir contribué à garder les moyennes générales plus basses qu'on aurait pu s'y attendre: le calcul de la moyenne des petits nombres de réponses reçues de la part des clients contestataires (qui tendaient à être plus négatifs), l'hésitation des répondants à inscrire des scores extrêmement négatifs: tout cela a pu influer sur nos résultats.

TABLEAU 7

Rapport entre le niveau de formation des travailleurs et les scores relatifs au comportement du travailleur, à ses relations avec les clients et à son utilité[1]

(Les scores représentent la moyenne de chaque groupe de formation. Les scores inférieurs sont plus positifs pour toutes les variables.)

NIVEAU D'INSTRUCTION	N	%	Q.C.T.S. (Score moyen) Score Total	Relation (Question 70- Q.S.S.)	Utilité (Question 73 Q. S.S.)
Ecole secondaire	3	(2,6)	2,37	1,55	1,49
Collège communautaire S.S.	14	(12)	2,22	1,40	1.53
B.A.	19	(16,2)	2,27	1,62	1,67
B.S.S.	18	(15,4)	2,27	1,65	1,66
M.S.S.	40	(34,2)	2,24	1,65	1,59
Autre	24	(19,7)	2,24	1,43	1,44

1 Aucune des différences entre les niveaux d'instruction n'a été trouvée significative ($p \leq ,05$).

Nous n'avons pas contrôlé dena notre étude l'assignation des clients aux travailleurs, ce qui peut influencer l'interprétation de nos données. Nous avons observé le travail des agences, tel qu'il s'accomplissait, sans essayer de contrôler l'attribution des clients aux travailleurs par la voie du hasard. Il est tout à fait permis de faire remarquer qu'on a pu répartir les clients selon les niveaux de formation des travailleurs. Les cas les plus difficiles, peut-être plus négatifs à l'endroit des travailleurs sociaux, peuvent avoir été confiés aux travailleurs les mieux formés, ce qui peut fausser les résultats. Quelques superviseurs ont avoué qu'ils avaient distribué les cas selon les niveaux de formation, mais ils estimaient que celle-ci n'était pas la variable la plus importante dans la recherche. Pour l'assignation des cas, ils faisaient plutôt une évaluation générale de la capacité du travailleur et de sa compatibilité avec le cas d'un client particulier. D'autres superviseurs ont déclaré qu'ils assignaient les nouveaux cas à quiconque manquait de clients. Certaines des constatations incluses plus loin dans la présente section semblent étayer la déclaration à l'effet que l'attribution voulue de clients à des travailleurs de divers niveaux de formation n'a pas constitué un facteur important dans l'étude. Cependant, l'argument a du poids et la discussion subséquente de nos constatations devra en tenir compte.

Avant de poursuivre l'examen des résultats de notre analyse, il serait utile, à ce stade-ci, de décrire la façon dont nous avons établi quelques-unes de nos comparaisons. Les Tableaux 5 et 6 ont fait voir comment on peut grouper en des catégories plus générales les niveaux

de formation et d'expérience professionnelle. Par exemple, nous avons ramené l'expérience à trois niveaux: supérieur, intermédiaire, inférieur. Nous avons établi deux niveaux de formation: "formé au service social et non formé au service social". Nous avons utilisé la même méthode dans le cas des scores obtenus d'après les réponses qu QCTSTOT, des scores sur les relations entre travailleur et client et des scores sur l'utilité du travailleur. Nous avons déterminé la médiane ou le point-milieu de chaque variable, la moitié des travailleurs se classant au-dessous de ce point et l'autre moitié, au dessus. Pour la variable du QCTSTOT, la médiane était de 2,23. Pour la variable de la relation entre client et travailleur, elle était de 1,50 et pour l'utilité du travailleur, de 1,55. Tous les travailleurs dont le score se situait au-dessous de ces médianes furent étiquetés "faibles" pour les scores sur la variable en cause et ceux qui étaient au-dessus de la médiane reçurent la note "supérieure". De cette façon, nous pouvions déterminer si le travailleur se classait dans la moitié la plus "positive" de l'échantillon des travailleurs (scores inférieurs) ou dans la moitié la moins positive (scores élevés) pour chacune des trois variables. Cette nouvelle cotation nous a permis d'utiliser la méthode d'analyse connue sous le nom de tabulation croisée.

Le tableau ayant servi à déterminer l'absence de relation entre le niveau de formation en service social et le comportement tel que décrit par les réponses au QCTSTOT illustre ce procédé (voir le Tableau 8). Verticalement on lit les chiffres exprimant les catégories inférieure ou supérieure obtenues en réponse au QCTSTOT tandis qu'horizontalement on trouve les chiffres reliés aux niveaux de formation ou à l'absence de formation en service social. La lecture de la case supérieure de gauche révèle

que vingt-quatre travailleurs n'avaient aucune formation professionnelle et reçurent quand même un score inférieur (positif) en réponse au QCTSTOT. La case de droite indique que vingt-et-un travailleurs ont reçu des scores élevés (négatifs) en réponse au QCTSTOT. Ainsi, 53,3% des travailleurs non formés ont reçu des scores inférieurs et 46,7% des scores élevés. Il saute aux yeux que la répartition des travailleurs dans les quatre cases du tableau est assez égale. Si la formation seule était directement reliée au score du QCTSTOT, on s'attendrait à trouver un nombre plus élevé de travailleurs dans la case de formation-relation faible et un nombre également plus élevé dans la case aucune formation-relation supérieure.

TABLEAU 8

Relation entre le niveau de formation en service social et les réponses au QCTSTOT

	QCTSTOT		
	Faible (+)	Supérieur (-)	Total
Aucune formation en service social	24 (53,3%)	21 (46,7%)	45 (38,5%)
Formation à différents niveaux	35 (48,6%)	37 (51,4%)	72 (61,5%)
Total	59 (50,4%)	58 (51,4%	

n (nombre de sujets de l'échantillon) - 117 (il manquait les données sur un travailleur)

Chi carré - 0,09424 Degré de signification - 0,76

La répartition égale des travailleurs dans ce tableau est facile

à constater. Toutefois, dans d'autres tabulations croisées, il peut se rencontrer quelques différences dans la répartition entre les cases. Pour l'interprète des données, la difficulté consiste à établir si les différences de répartition sont significatives ou si elles sont simplement le résultat du hasard. C'est là qu'une épreuve de signification devient utile. Le test utilisé dans cette partie de notre étude s'appelle le Chi carré. Le chiffre qui répond à la question sur la répartition des nombres entre les cases se trouve au bas du Tableau 8 et est étiqueté "degré de signification". Le score de 0,76 signifie que les différences de répartition des travailleurs dans les cases auraient pu se produire par hasard 76 fois sur cent. A ce niveau élevé, nous ne croyons pas que la différence signalée dans ce tableau soit significative. De fait, comme nous l'avons dit auparavant, pour être significatives dans notre étude, les différences doivent être au niveau de ,05 ou moins.

La tabulation croisée a constitué un bon instrument d'analyse des données contenues dans la présente section. Pour simplifier notre rapport, nous avons présenté la plupart des résultats sans tableaux mais à l'Appendice D, on trouvera les tableaux les plus importants. Lorsque nous indiquons que les constatations sont significatives, le lecteur peut supposer que les différences sont au moins au niveau de ,05. Si le degré de signification est inférieur et se situe par exemple à ,01 (une chance sur cent de trouver cette différence par hasard), alors on l'indique comme suit: (sig. = ,01).

Pour revenir à l'analyse des données, nous nous trouvons en face d'un résultat qui semble nier l'efficacité de la formation professionnelle. Pareille constatation exige une analyse plus poussée en vue

de déterminer si d'autres facteurs peuvent avoir influé sur ce résultat. Se peut-il qu'une autre variable, telle que l'expérience du travailleur social ou le département auquel il est assigné, intervienne et minimise les différences existant entre le groupe de travailleurs formés et le groupe de travailleurs non formés? Nous avons exploré ces questions au deuxième niveau de notre analyse. Cependant, avant de considérer ces données, nous procéderons à l'analyse de l'influence d'autres variables.

C'est ainsi que nous avons recherché le rapport existant entre l'expérience globale en service social et les réponses au QCTSTOT, et entre l'expérience et les variables de la relation entre travailleur et client et de l'utilité du travailleur. Encore une fois, il n'a pas semblé y avoir de différences significatives entre les groupes d'expérience globale supérieure, moyenne et inférieure. La même constatation s'est appliquée aux groupes d'expérience de niveau supérieur, moyen et inférieur en agence d'aide à l'enfance. En plus de comparer les données pour ces trois groupements, nous avons examiné la catégorie de l'expérience de chaque travailleur. Nous avons calculé le score moyen de chacune des trois variables pour chaque niveau d'expérience. On trouvera ces données sous forme graphique au Tableau 9. Les graphiques n'indiquent pas de changement dans les scores étendus sur une période de temps attribués à chaque travailleur, mais il est intéressant de spéculer sur l'influence possible des années d'expérience passées en agance d'aide à l'enfance sur l'utilité du travailleur, et sur la relation qui existe entre travailleur et client, telle que décrite par les réponses au QCTSTOT.

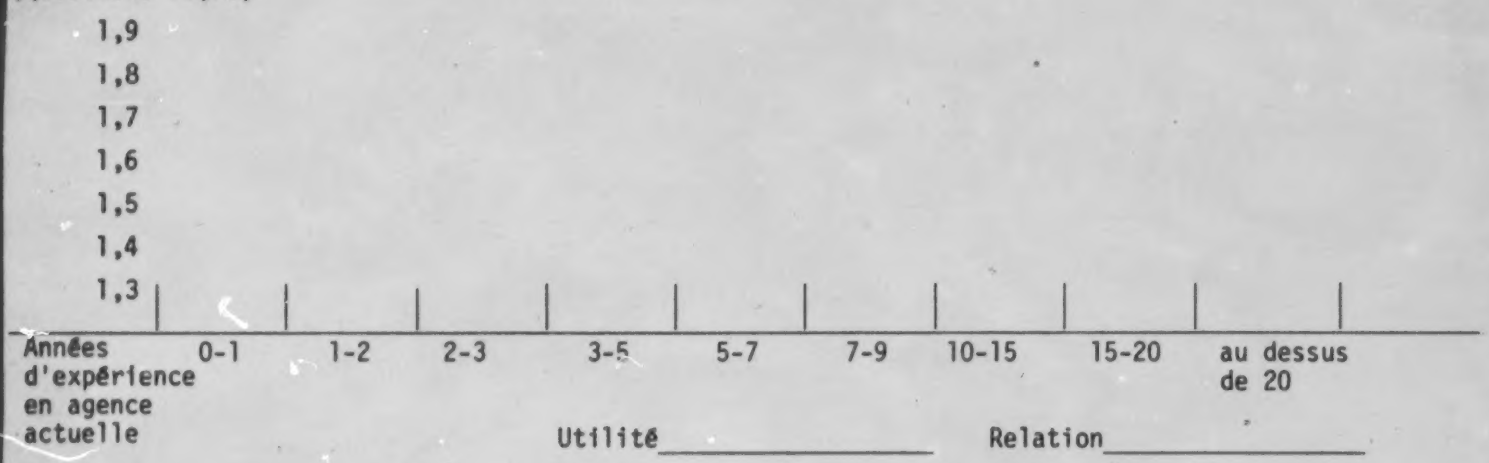
Par exemple, la partie A du Tableau 9 fait voir que les travailleurs, durant leur trois premières années de pratique, semblent perdre lentement du terrain quant à leur capacité d'être utiles et d'établir de bonnes

TABLEAU 9

Rapport existant entre l'expérience du travail en agence actuelle et les réponses au QCTSTOT, les relations avec le client et l'utilité du travailleur[1]

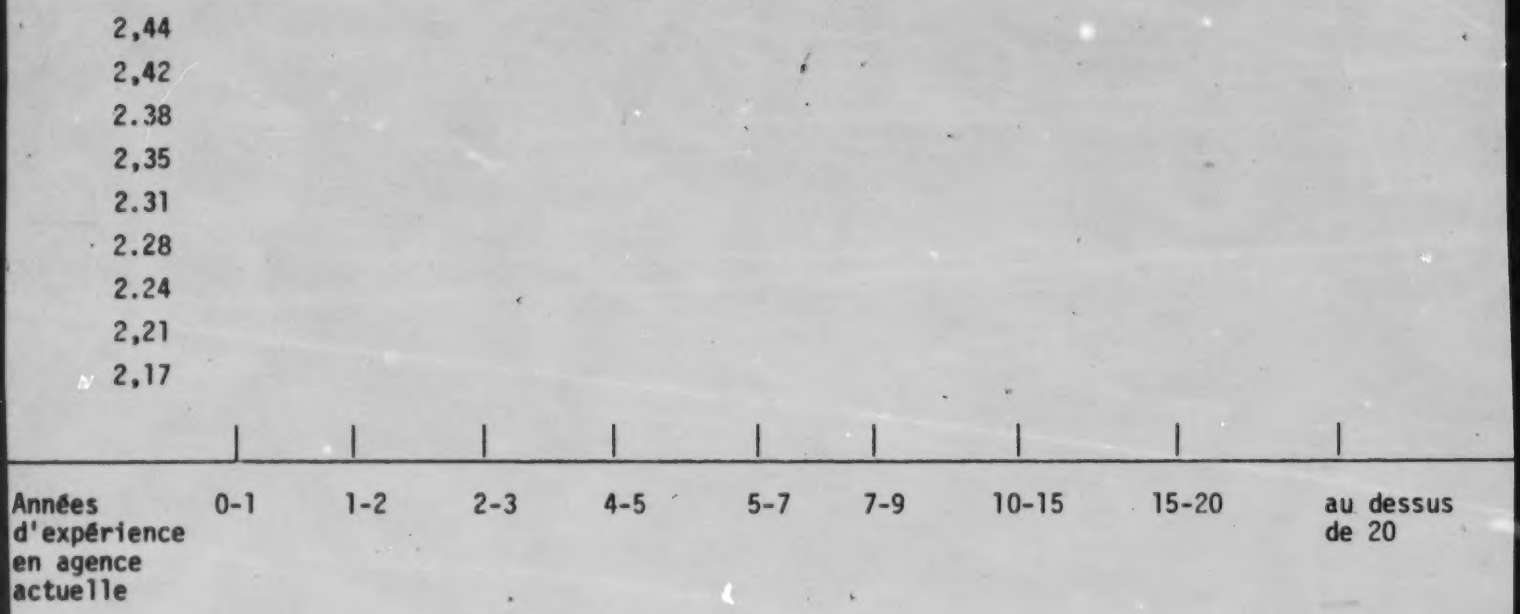
(Les scores représentent la moyenne pour chaque niveau d'expérience. Les scores les plus bas sont les plus positifs pour toutes les variables.)

A. Relations avec les clients et utilité du travailleur selon les années d'expérience en agence actuelle.



1 Aucune des différences entre les groupes n'a été trouvée significative ($p. \leq ,05$)

B. Score QCTSTOT AL du travailleur selon les années d'expérience en agence actuelle[1]



1 Aucune des différences entre les groupes n'a été trouvée significative (p. ≦,05)

relations avec les clients. Cela confirme l'observation de l'investigateur voulant que les travailleurs commencent souvent avec de grands espoirs mais se laissent peu à peu envahir par l'apathie et par un sentiment de découragement et d'impuissance dans leur travail. La lourdeur du quotidien de l'agence et des réalités sociales, de trop fortes charges de cas, un manque de soutien frustrant de la part des collègues et de l'agence ainsi que les difficultés rencontrées dans les activités d'aide aux clients augmentent généralement au cours de cette période. En même temps, la partie B du tableau illustre un lent processus de développement de l'habileté jusqu'à la période de cinq à sept ans d'expérience où un changement brusque se produit. Il est possible que l'expérience poursuivie en agence puisse aboutir au développement de l'habileté mais il est possible aussi que certaines réalités du travail viennent rendre plus difficile l'acquisition de l'efficacité. Les différences de scores obtenus après trois ans en ce qui concerne les relations avec les clients et l'utilité du travailleur peuvent être le résultat du phénomène de roulement dans l'emploi qui fait que les travailleurs les moins satisfaits de leur emploi quittent l'agence. Ceux qui restent peuvent avoir acquis la capacité de travailler à l'intérieur de limites ou être passés à des services plus intéressants. La période d'expérience de sept à neuf ans semble être léthargique en ce qui a trait à l'utilité, aux relations avec les clients et au QCTSTOT et peut indiquer une chute cyclique. La période d'expérience de dix à quinze ans est productive mais elle est ensuite suivie encore d'un lent processus de régression.

Ces spéculations sur les phases de développement du travailleur en rapport avec son expérience en agence ne sont que des suppositions.

Il est possible que les différences constatées proviennent des personnes particulières qui font partie de chaque catégorie d'années d'expérience, de leur niveau de formation, de leur expérience globale ou d'autres variables. Nous explorons quelques-unes de ces possibilités plus loin dans la présente section. Néanmoins, il est clair que la question du cycle de vie de l'expérience en agence mise en relation avec le développement du travailleur mérite une étude plus approfondie. La supposition voulant que le niveau d'expérience corresponde automatiquement à la production d'un meilleur travail n'est peut-être pas exacte. Dans la vie, la maturation est marquée par des périodes de crise, de désorganisation et de réorganisation. Il en est peut-être ainsi du cycle de perfectionnement professionnel des travailleurs.

Après avoir découvert que les variables du sexe, de la langue parlée, des niveaux de la formation, de l'expérience globale et de l'expérience en agence d'aide à l'enfance, n'avaient aucune signification au premier degré d'analyse, nous avons tourné notre attention vers le département ou service auquel était attaché le travailleur. La variable de l'appartenance à un service donné n'était pas ici assez importante pour agir sur le score d'un travailleur en réponse au QCTSTOT, mais elle l'était presque à propos du score concernant les relations avec le client (sig. = ,06). Sur la question de l'utilité du travailleur, elle était significative au niveau ,05. Dans le service de la protection, on trouvait plus de travailleurs qui avaient obtenu des scores faibles pour ce qui est de la satisfaction procurée au client et de l'utilité du travailleur. En revanche, plus de travailleurs relevant du

secteur de l'adoption avaient des scores plus élevés pour ces deux variables. Cette constatation laissait croire que la variable du client commençait à jouer. On pouvait facilement imaginer que l'expérience acquise par les clients en matière d'adoption était plus positive et se prêtait mieux à l'aide du travailleur que la situation où la protection des enfants devait être assurée.

En un deuxième temps, dans l'exploration des constatations découlant des variables de la formation, de l'expérience et de l'influence du service d'agence mise en cause, nous avons comparé chacune de ces variables avec les autres.[1] Nous espérions trouver des indications qui aideraient à expliquer les anomalies rencontrées. Nous avons découvert une forte relation entre la formation professionnelle et l'expérience en agence actuelle, 54 (75%) des travailleurs formés se classant dans la catégorie de faible expérience. Nous n'avons retrouvé que 4 (5,6%) des travailleurs formés dans la catégorie d'expérience prolongée. Voici la répartition des sous-groupes de travailleurs formés: trente des quarante détenteurs de M.S.S., onze des dix-huit B.S.S. et treize des quatorze diplômés de collèges communautaires se sont classés dans la catégorie de faible expérience en agence actuelle. Les différences ont été significatives au niveau (,0001). Lorsque nous avons examiné l'expérience globale, il existait encore des différences mais cette fois trente-quatre (47,2%) des travailleurs formés étaient dans le groupe de faible expérience totale et vingt-six (36,1%) étaient dans le groupe de moyenne

---

1 A l'Appendice D, on trouvera des tableaux qui comparent les départements des agences en cause selon l'expérience acquise dans ces agences et l'expérience totale ainsi que la formation selon l'expérience acquise dans ces agences et l'expérience totale du travailleur.

expérience (signification = ,02). Ces constatations laissent croire à la possibilité que la faible expérience globale et la faible expérience en agence d'aide à l'enfance puissent avoir constitué une variable cachée appliquant l'effet de la variable de la formation professionnelle aux mesures de résultats. On pourrait faire remarquer que le manque d'expérience contrebalançait l'influence de la formation.

Une autre série de relations significatives entre les variables propres au travailleur s'est manifestée lorsque nous avons examiné l'appartenance au service d'agence en cause et l'expérience du travailleur. Les travailleurs des services de protection et d'aide à l'enfance faisant montre de moins d'expérience totale et de moins d'expérience en agence d'aide à l'enfance (signification = ,01). Il n'existait pas de différence significative dans la distribution des travailleurs formés selon les départements, mais il y avait plus de travailleurs formés dans le service de la protection. Il était possible que le fait d'être nouveau à l'agence, d'avoir peu d'expérience et de travailler dans le service de protection ait contrebalancé l'effet attendu du niveau de formation professionnelle. Cette explication confirme la rétroaction du travailleur en ce qui a trait à la difficulté présentée par les cas de protection et d'aide à l'enfance ainsi qu'à la tension imposée au travailleur par de lourdes charges de cas et par un constant état de crise. Comme l'affirmait l'un des travailleurs, "Je n'ai jamais eu la chance de me servir de mes études".

La prochaine étape consistait à réexaminer le rapport existant entre les variables concernant le travailleur (formation, expérience totale, expérience en agence d'aide à l'enfance et appartenance à un

service dans l'agence, et le QCTSTOT, les relations avec les clients et l'utilité du travailleur. Cette fois, nous avons contrôlé l'analyse pour voir s'il y avait interaction possible avec les variables de l'expérience et de l'appartenance à un service. L'idée de rechercher une troisième variable en examinant le rapport existant entre les deux autres peut mieux s'expliquer par un exemple. Aux fins d'étudier le rapport existant entre la formation professionnelle et le score du QCTSTOT, tout en contrôlant la durée de l'expérience en agence d'aide à l'enfance, nous avons divisé toute la catégorie des travailleurs en trois groupes d'apres le facteur de l'expérience faible, moyenne ou élevée. Nous avons ensuite étudié le rapport qui existait entre la formation et le QCTSTOT AL à l'intérieur de chaque groupe distinct. De cette façon, nous avons éliminé l'influence de l'expérience en agence d'aide à l'enfance sur l'analyse.

Les résultats n'indiquaient encore aucun rapport entre la formation professionnelle et le QCTSTOT, les relations avec les clients ou l'utilité du travailleur. Lorsque nous avons repris le travail en contrôlant l'expérience totale, nous avons trouvé une différence significative montrant que le personnel possédant une formation professionnelle était plus utile dans le groupe d'expérience totale moyenne (quatre à neuf ans) (signification = ,03). La différence n'existait pas par rapport au QCTSTOT, aux relations avec les clients ni dans les groupes d'expérience faible ou élevée. Nous n'avons pas trouvé de différence non plus lorsque nous avons examiné la formation professionnelle en regard du service auquel le travailleur était attaché. En résumé, la formation professionnelle n'était pas reliée à aucune mesure de ré-

résultats ni au QCTSTOT, sauf qu'elle exerçait un effet positif sur l'utilité des travailleurs du groupe d'expérience totale moyenne.

Une autre explication possible du manque apparent d'effet général de la formation professionnelle peut être reliée à l'inclusion des trois niveaux de formation dans le même groupe (collège communautaire, B.S.S. et M.S.S.). Bien que bon nombre des phases préliminaires de l'analyse aient couvert chaque sous-groupe, nous avons peut-être perdu des différences importantes en faisant des regroupements. Pour examiner cette possibilité, nous avons comparé entre eux les trois niveaux de formation professionnelle. Nous n'avons pas trouvé de différences significatives entre les détenteurs de diplômes d'études collégiales, de B.S.S. et de M.S.S. par rapport au QCTSTOT, aux relations avec les clients, ni à l'utilité du travailleur. Nous avons fait la même constatation lorsque nous avons contrôlé les facteurs de l'expérience en agence d'aide à l'enfance, de l'expérience totale et du service auquel étaient attachés les travailleurs.

Ces constatations furent surprenantes, mais ce serait une erreur d'insister sur leur importance. Nous avons mentionné plus haut la "limite" constituée par le fait de n'avoir pas laissé jouer le hasard dans l'assignation des clients aux travailleurs de chaque niveau de formation. De plus, l'étude globale ne visait pas à évaluer l'effet de la formation ou de l'expérience sur la mesure des résultats. De telles constatations soulèvent des questions à propos des hypothèses communément répandues touchant l'effet de la formation professionnelle et elles ouvrent de nouvelles voies à la recherche. Par exemple, avant d'écarter l'effet de la formation, il faudrait examiner les genres

de programmes de formation professionnelle en cause. Les programmes des écoles professionnelles varient beaucoup en ce qui a trait à l'organisation, au contenu, aux centres d'intérêt et aux méthodes pédagogiques. Le rendement des étudiants peut dépendre de la qualité de la formation pratique qu'ils ont reçue. On observe constamment de grandes différences dans la compétence des responsables de stages. En bref, on n'a pas encore défini, de façon pratique, ce qu'on entend par "formation professionnelle"; jusqu'à ce qu'on y ait réussi, l'influence de cette formation peut devenir imperceptible dans le groupement non différencié de tout le personnel ayant reçu une formation professionnelle.

L'extension de la présente analyse semble donner raison à ceux qui estiment que la formation professionnelle peut exercer une influence dans cette analyse. Comme nous l'avons dit antérieurement, nous avons divisé les travailleurs en trois groupes: ceux qui n'avait reçu que peu ou n'avaient pas reçu de consultation (ou formation pratique), ceux qui en avaient reçu moyennement et ceux qui en avaient reçu beaucoup. La formation en question consistait en une analyse détaillée d'exemples tirés de la pratique des travailleurs, (bandes audio et vidéo, dossiers de pratique, etc.) centrés sur des comportements spécifiques et se déroulant dans le cadre de référence général exposé au deuxième chapitre. Quand nous avons examiné au début l'effet produit par la consultation sur les réponses au QCTSTOT, sur les relations avec les clients et sur l'utilité du travailleur, nous n'avons pas trouvé de différences significatives. Néanmoins, lorsque avons fait des comparaisons en utilisant les contrôles, les résultats

ont indiqué que la consultation influait positivement sur les scores du QCTSTOT des travailleurs formés (signification = ,01) et des travailleurs possédant une expérience totale faible (signification - ,02). Les travailleurs possédant une expérience totale moyenne avaient de meilleures relations avec les clients (signification - ,02) et les travailleurs détenteurs d'un B.S.S. et expérimentés en consultation étaient plus utiles que ceux qui en avaient été privés (signification = ,05). Ces constatations étaient provisoires, mais elles pouvaient indiquer que la formation professionnelle prépare les travailleurs à mieux utiliser, une fois qu'ils sont en emploi, un entraînement plus poussé à la pratique. Les travailleurs formés peuvent être mieux pourvus en ce qui a trait à l'expérience et à la base théorique. L'effet supplémentaire exercé sur les nouveaux travailleurs peut résulter de leur plus grande ouverture aux influences en début de carrière. Ces deux interprétations sont conformes à l'expérience de la consultation de l'investigateur. Cependant, d'autres interprétations sont nettement imaginables.

En résumé, les variables reliées aux travailleurs telles que la formation professionnelle, le sexe, la langue parlée, l'expérience totale et l'expérience en agence d'aide à l'enfance, ne semblent pas exercer d'effet constant sur les résultats. Ces constatations soulèvent, pour les éducateurs et les instructeurs de personnel, d'importantes questions sur la nature et les effets des programmes d'enseignement. A tout le moins, elles indiquent qu'il faut entreprendre d'autres études sur l'effet des tendances spécifiques de la formation, en insistant sur la détermination de ce que peuvent <u>faire</u> les étudiants

après leur cours. On peut percevoir en ce moment cette insistance sur l'évaluation en termes de comportement, car les écoles et les associations professionnelles manifestent un intérêt accru pour les méthodes d'évaluation de la compétence basées sur le rendement.

Les recherches faites pour déterminer quelles variables peuvent avoir influé sur les résultats, tout en étant autres que celles qui ont été examinées, ont finalement soulevé des questions non reliées à l'étude centrale. Dans la prochaine section, la discussion revient au point central de notre projet de recherche et décrira la méthode qui a servi à recueillir les données.

LA CUEILLETTE DES DONNEES

La première étape du plan de cueillette des données a consisté à identifier la charge de cas totale de chaque travailleur participant à l'étude. L'échantillon de cas pour chaque travailleur devait être divisé au hasard en deux groupes, l'un auquel on appliquerait le Q.C.T.S. et l'autre, le Q.S.S. De cette façon, nous pouvions maintenir l'indépendance entre les deux questionnaires. Chaque répondant aurait une chance égale de remplir l'une ou l'autre formule. Lorsque les assistants de projet dans chacune des deux agences retenues commencèrent à étudier le système de rédaction des dossiers, ils rencontrèrent un certain nombre de difficultés. Par exemple, les deux agences utilisaient chacune un système de rédaction de dossiers différent et aucun des deux systèmes ne fournissait tous les renseignements nécessaires. Dans l'une des agences, chaque travailleur enregistrait sur une fiche le contenu des rencontres mensuelles qu'il avait eues, sans fournir l'identification de chaque client.

A l'autre agence, on tenait compte des entrevues pour chaque cas sur une base mensuelle; toutefois, les membres du personnel nous ont déclaré que les normes de rédaction des données variaient et qu'on faisait des interprétations diverses des entrevues. La rédaction des dossiers de cas, si elle avait été à jour, aurait pu constituer pour nous une source d'information. Mais, il était notoire qu'on ne mettait les dossiers à jour que lorsque les travailleurs partaient en congé, quittaient l'agence ou que les lecteurs du gouvernement venaient inspecter les dossiers.

Les discussions avec le personnel révélèrent qu'il n'existait dans les agences que peu de mécanismes de reddition de comptes et que seuls les travailleurs de première ligne savaient vraiment quels clients ou parents nourriciers étaient régulièrement rencontrés. Dans certains cas, les enquêtes de routine portant sur la fréquence des contacts avec les clients augmentaient l'anxiété des travailleurs. Le personnel de recherche du projet a senti que la question de la reddition des comptes au sujet du travail accompli était très délicate.

Ces découvertes mirent à jour la difficulté qu'il y avait à être obligé de se fier aux travailleurs eux-mêmes pour leur faire identifier leur charge de cas actifs selon les critères établis par les investigateurs. Ainsi, la sélection des cas par les travailleurs peut avoir affecté la validité de nos constatations. Il était manifeste que les travailleurs et les superviseurs devaient avoir la chance de trier les cas spéciaux qui ne devaient pas être contactés et nous avons tenu compte de cette obligation dans notre plan de recherche. Pourtant, en demandant aux travailleurs d'identifier eux-mêmes leur charge de cas actifs, nous les aurions chargés d'une trop grande responsabilité dans la sélection de l'échantillon.

On envisagea donc de recourir à la méthode de l'envoi des questionnaires à tous les cas inscrits aux agences, sauf à ceux qui devaient être exclus pour des raisons spéciales. Mais alors, nous courions le risque d'obtenir des renseignements de la part d'un grand nombre de clients et de parents nourriciers qui n'avaient plus de rapports avec l'agence et qui ne seraient pas en mesure de répondre aux questionnaires sur le comportement des travailleurs ou sur la satisfaction retirée du service obtenu. Pour résoudre ce dilemme, nous avons adopté deux façons de procéder. Nous avons relevé toute la charge de cas de chaque travailleur, puis, à l'exception des cas spéciaux signalés par les travailleurs, et avec l'approbation des superviseurs, nous avons adressé des formules au groupe entier. Les travailleurs furent autorisés à identifier, à l'intérieur de cet échantillon agrandi, les répondants, qui à leurs yeux, étaient actuellement actifs, c'est-à-dire qui avaient été vus au moins une fois par mois au cours des deux derniers mois. Une fois ces cas actifs identifiés, nous avons entrepris l'analyse des données en l'appliquant à l'échantillon total et à l'échantillon actif en deux séries distinctes.

Le triage des cas

Durant les mois de septembre à décembre 1974, nous avons rempli une fiche de recherche pour chaque répondant éventuel parmi les cas des travailleurs. Ainsi, nous avons créé un système parallèle de dossiers dans chaque agence. Le personnel de la recherche et les secrétaires d'unités des agences remplirent plus de 5,000 cartes ou fiches. Tous les

---

1 Nous avons tenu avec le personnel de bureau des agences des réunions cours desquelles nous avons expliqué le projet de recherche. Les idées que nous avons alors recueillies nous ont été des plus utiles. Nous avons reconnu que nous imposions un fardeau supplémentaire à ces employés et nous les avons rémunérés en conséquence.

mois, nous avons mis le fichier à jour en y relevant les changements d'adresse, les additions et les radiations.

Au début de janvier 1975, nous avons organisé des réunions dans chaque unité ou service des deux agences. Les assistants de recherche, bien connus à ce moment-là de tout le personnel, distribuèrent les fiches de répondants à chaque travailleur en leur demandant de vérifier l'adresse inscrite sur chaque carte, puis de les diviser en trois catégories. La première réunissait les fiches des cas actifs, la deuxième, celles des cas inactifs et la troisième les fiches de ceux qu'il fallait écarter de l'étude. Les raisons de l'exclusion, définies par le personnel de recherche, englobaient les cas de clients mentalement retardés et les cas dans lesquels le travailleur croyait que le contact établi par l'entremise du questionnaire ferait difficulté pour les parents ou les enfants. Les superviseurs d'unité passèrent en revue et vérifièrent les cas exclus. Cette méthode a bien fonctionné dans une agence, mais nous avons éprouvé des difficultés avec le groupe exclu dans l'autre agence. Nous reparlons plus en détail de cette question dans la section du présent chapitre qui traite des cas exclus.

Nous avons aussi demandé aux travailleurs d'identifier, s'il y avait lieu, les cas de ceux qui contestaient les règlements ou les décisions de l'agence. Une fois ces cas identifiés, nous avons évalué durant l'analyse des données l'effet de la variable de la contestation. Enfin les travailleurs examinèrent les fiches des cas dits "actifs" en précisant lesquels pouvaient être dits "très actifs". Cette dernière mesure tenait compte de la rétroaction des travailleurs indiquant qu'ils avaient eu tendance à choisir certains cas exigeant du travail supplémen-

taire. Ce pouvait être des cas en état de crise ou simplement ceux pour lesquels les travailleurs éprouvaient des sentiments positifs et au sujet desquels ils formulaient un pronostic plutôt encourageant. Toutes les cartes furent remises aux assistants de recherche du projet à la réunion même où on les avait triées.

Lorsque les fiches revinrent au bureau du projet, nous avons réuni deux groupes égaux de fiches pour chaque travailleur, un groupe auquel serait appliqué le Q.C.T.S. et l'autre, le Q.S.S. Ces fiches furent réparties au hasard dans les deux groupes afin de garantir que chacune d'elles aurait pu être assignée à l'un ou à l'autre questionnaire. Grâce à la méthode dite de "blocage", nous avons essayé d'assurer que chaque groupement de cas contenait un nombre équilibré de catégories de répondants, des cas actifs et des cas inactifs, de contestataires et desnon-contestataires et des cas de contacts fréquents. En adressant à la moitié des cas d'un travailleur le Q.C.T.S. et à l'autre moitié, le Q.S.S., nous augmentions l'indépendance entre les deux séries de scores. A cause de l'attribution au hasard des questionnaires aux deux groupes, nous pouvions étendre les déductions faites sur une moitié de la charge de cas au groupe tout entier sans adresser les deux formules à chaque répondant.

Chaque répondant éventuel reçut, une semaine avant l'envoi du questionnaire, une lettre signée par le directeur de l'agence appropriée. On y présentait le projet de recherche et on y disait que la recherche était autorisée par l'agence. Les difficultés que comporta la préparation de l'envoi des questionnaires par la poste furent énormes. Il fallait

envoyer la lettre préliminaire appropriée en y indiquant le nom exact du travailleur particulier et en incluant dans l'envoi la version appropriée du questionnaire, tout cela dans la langue du répondant. Nous avons préparé et mis à la poste une somme de 4,044 questionnaires sur une période de trois semaines, en comptant un taux d'erreurs remarquablement bas.[1] Toutefois, lorsqu'il s'est produit des erreurs, elle étaient pour ainsi dire intéressantes. Par exemple, un parent adoptif éventuel d'Ottawa téléphona à l'agence pour se plaindre d'avoir reçu la version française d'un questionnaire destiné aux mères célibataires. Pour ajouter aux complications, la poste canadienne a connu des grèves rotatives durant les mois et février et mars. Le taux de réponses indiqué dans la section suivante a été exceptionnel si l'on tient compte des obstacles rencontrés.

DESCRIPTION DE L'ECHANTILLON

Sur le total de 4 044 questionnaires expédiés, nous avons reçu 2,179 (54%) réponses. De ce nombre se trouvaient 395 questionnaires incomplètement remplis. Ces répondants avaient choisi l'option offerte aux cas inactifs d'indiquer qu'ils n'avaient pas eu suffisamment de contacts avec le travailleur nommé pour se former un jugement à son sujet. Nous offrions cette option parce qu'un fort pourcentage de l'échantillon avait été décrit comme "inactif". Lorsque nous avons soustrait ces formules incomplètes du total, le nombre des questionnaires remplis s'est situé à 1,784, soit une proportion moyenne de réponses

---

1 L'"usine" dans laquelle le personnel du projet a préparé ces envois était sous la surveillance de Mmes Manon Nguyen et Betty Henderson. Le taux de précision élevé est attribuable, en grande partie, à leur sang-froid et à leurs qualités d'administration.

de 44%, celui du Q.C.T.S. étant de 46,4% et celui du Q.S.S., de 41,9%. On peut expliquer les différences dans les proportions de réponses aux questionnaires en citant les commentaires de quelques répondants à la fin de l'étude. Ayant eu l'occasion de prendre connaissance des deux questionnaires, ces personnes ont indiqué qu'elles avaient trouvé le Q.S.S. plus difficile à remplir parce qu'il supposait la formulation de jugements personnels sur leur travailleur. Le fait de décrire la nature de leurs relations avec leur travailleur ou d'évaluer son utilité semblait éventuellement plus préjudiciable pour le travailleur que la simple description de son comportement. De plus, le Q.S.S. était plus long et exigeait l'inclusion de commentaires supplémentaires.

Il s'est manifesté des différences dans la proportion de réponses des diverses catégories de répondants. Comme on s'y attendait, les parents adoptifs ont eu le taux de réponses le plus élevé (62%). Même si nous les avions assurés du caractère confidentiel de la démarche, les parents adoptifs qui attendaient encore l'arrivée de leur enfant ont semblé les plus désireux de collaborer. Venaient ensuite les parents nourriciers (53,7%) et les parents célibataires (50%), suivis par les adolescents (48%) et les parents naturels $34%), le chiffre le plus bas de réponses. Ces taux de retour ont été généralement plus élevés que ne l'espérait le personnel du projet; toutefois, les différences constatées entre les catégories ont semblé logiques. D'ordinaire, le taux de réponses reçues s'est situé aux alentours de 50%, sauf dans le cas des parents adoptifs qui étaient plus instruits et peut-être plus motivés. D'autre part, les parents naturels moins instruits eurent moins de contacts avec le projet présenté par les agences. De plus, ils ont peut-être été plus soucieux des répercussions possibles qu'entraîne-

rait la violation du caractère confidentiel de la démarche.

Nous avons analysé l'échantillon des répondants quant à leur sexe, leur âge, leur état civil, leur niveau de formation, la durée et la fréquence de leurs contacts avec leur travailleur, leur langue d'usage et la longueur de la période écoulée depuis leur dernier contact avec leur travailleur. Lorsque nous avons effectué la tabulation croisée de ces données avec celles des catégories de clients, nous avons fait des observations intéressantes qui nous ont ouvert des perspectives sur la nature des services offerts aux divers groupes de répondants. Nous fournissons ici une description générale de notre échantillon.

Le nombre des rentrées des deux agences fut proportionnel au nombre des envois: 30,9% des répondants dans le cas du Centre de service à l'enfance (Montréal) et 69,1% dans celui de la Société d'aide à l'enfance (Ottawa). Le Tableau 10 fournit une répartition des réponses par catégories de répondants. Le pourcentage le plus élevé des groupes de répondants va aux parents nourriciers (33,4%), suivis des parents naturels (23,4%), des adolescents (18,6%) des parents adoptifs (17%) et enfin des parents célibataires (7,5%). Sur l'échantillon total, 69,8% des cas ont été jugés actifs par les travailleurs et 30,2%, inactifs. Soixante-douze pour cent des répondants étaient des femmes et 28% des hommes. Les répondants francophones ont constitué 17,8% de l'échantillon et les répondants anglophones, 81,9%.

TABLEAU 10

Tabulation croisée des catégories de répondants selon les cas actifs ou inactifs

	Parents naturels	Parents nourriciers	Adolescents	Parents célibataires	Parents adoptifs	Totaux
Actifs	298 (23,9%)	407 (32,7%)	222 (17,8%)	109 (8,8%)	209 (16,8%	1,245 (69.8%)
Inactifs	119 (22,1%)	189 (35,1%)	110 (20,4%)	24 (4,5%)	95 (17,7%)	538 (30,2%)
Totaux	417 (23,4%)	596 (33,4%)	332 (18,6%)	133 (7,5%)	304 (17,7%)	1,783* (100%)

* Nombre de rapports de données manquant = 1 Chi carré = 14,34

Signification = ,01

Les Tableaux 11, 12 et 13 indiquent l'état civil, le niveau de formation et l'âge des répondants. En général, les caractéristiques de l'échantillon pour ces variables étaient telles que prévues et n'ont indiqué la présence d'aucune anomalie dans les rapports.

TABLEAU 11

Etat civil des répondants

Etat civil	Nombre de répondants	% du total
Célibataire	478	26,8
Marié(e)	997	55,9
Séparé(e)	135	7.6
Divorcé(e)	80	4,5
Aucune donnée	94	5,2
Total	1,784	100%

TABLEAU 12

Niveau d'instruction des répondants

Scolarité	Nombre de répondants	% du total
13e année ou moins	1,250	70,1
Quelques années de collège	179	10,0
Diplômé(e) de collège	158	8,9
Autre	95	5,3
Aucune donnée	102	5,5
Total	1,784	100%

TABLEAU 13

Age des répondants

Age	Nombre de répondants	% du total
Au dessous de 14	70	3,9
15 - 25	471	26,4
26 - 36	505	28.3
36 - 45	345	19,3
Au dessus de 46	328	18,4
Aucune donnée	65	3,6
Total	1,784	100%

L'échantillon a été marqué par l'absence relative de réponses provenant de contestataires de l'agence. On a reçu cinquante-trois réponses de personnes désignées comme "contestataires" par le travailleur, soit 36% des 147 cas de contestation relevés. Etant donné que le taux de réponses se compare favorablement à celui des réponses venues de parents naturels non contestataires (34%), cela peut laisser croire que la présence d'un si petit nombre de ces cas dans l'échantillon peut avoir résulté d'une exclusion systématique des clients hostiles par les travailleurs au cours du triage initial. Nous traitons cette question plus en détail dans la section décrivant les cas exclus.

La dernière série de renseignements s'appliquant à l'échantillon des répondants porte sur la durée de la période de contacts avec le travailleur. Les Tableaux 14, 15 et 16 indiquent la durée de la période des contacts avec les travailleurs, la date de la dernière rencontre et la fréquence des contacts.

TABLEAU 14

Périodes où se sont produits les contacts avec le travailleur

Période mentionnée	Nombre de répondants	% du total
Moins d'un mois	79	4,4
Un à deux mois	147	8,2
Trois à onze mois	808	45,2
Un à deux ans	362	20,3
Plus de deux ans	299	16,8
Aucune donnée	89	5,0
Total	1,784	100%

TABLEAU 15

Moment de la dernière rencontre avec le travailleur

Moment	Nombre de répondants	% du total
Cette semaine	244	13,7
Il y a deux ou trois semaines	453	25.4
Il y a un mois	247	13,8
Il y a un à deux mois	292	16,4
Il y a plus de deux mois	466	26,1
Aucune donnée	82	4,6
Total	1,784	100 %

TABLEAU 16

Fréquence des contacts avec le travailleur

Fréquence des contacts	Nombre de répondants	% du total
Une fois par semaine	119	6,7
Toutes les deux semaines	149	8,4
Une fois par mois	331	18,6
Moins d'une fois par mois	217	12,2
Au besoin	862	48,3
Aucune donnée	106	5,9
Total	1,784	100 %

Enfin, étant donné que nous avons fait pour chaque travailleur au cours d'un certain nombre d'analyses la moyenne des données fournies en réponse au questionnaire, il importe d'examiner le nombre de réponses reçues en rapport avec chaque travailleur. Le nombre moyen de Q.C.T S. retournés par travailleur s'établit à sept, celui des Q.S.S. à 6,33. Reconnaissant que la fiabilité des résultats augmenterait avec le nombre de réponses, nous avons décidé de ne pas tenir compte des travailleurs ayant reçu moins de quatre réponses, aussi bien dans le cas du Q.C.T.S. que dans celui du Q.S.S. C'est ainsi que nous avons éliminé d'un certain nombre d'analyses sept travailleurs en soins nourriciers, un travailleur traitant des parents célibataires et deux travailleurs en adoption.

A ce point-ci il est intéressant de nous préoccuper des clients qui n'ont pas participé à l'étude. Peut-on décider des tendances parmi ceux qui ont été exclus ou qui n'ont pas répondu? Pour quelles raisons a-t-on exclu certains clients de cette étude? L'exclusion systématique de tout groupe éventuel de répondants par le travailleur ou par les répondants eux-mêmes, peut avoir fait obliquer sensiblement les résultats. Les deux prochaines sections du présent chapitre traitent des personnes qui ont été exclues de l'étude et de ceux qui n'ont pas répondu au questionnaire envoyé.

Le groupe exclu

L'explication antérieure de la méthode de triage des cas décrivait la façon dont les travailleurs ont choisi les cartes des répondants éventuels et ont désigné ceux qui ne devaient pas participer à l'étude. On leur demanda d'inscrire sur la carte les raisons des exclusions,

toutes les cartes exclues furent revisées par le superviseur du travailleur et leur exclusion fut jugée justifiée.[1] Les raisons de l'exclusion de certaines personnes furent peu nombreuses; il s'agissait de sujets mentalement retardés, de parents naturels qui n'avaient pas eu de contact avec l'agence ou leur enfants depuis plus de six mois (cas où l'agence croyait que les questionnaires pourraient causer des difficultés aux enfants) ou de clients malades mentaux en institution. Voici ce qu'on avait écrit aux travailleurs.

> N'excluez pas les clients illettrés ou légèrement déficients parce que nous croyons que le fait de remplir le questionnaire les aidera. De même, n'excluez pas les parents naturels qui contestent l'intervention de l'agence ou ceux que vous croyez être des clients hostiles. Ils constituent un groupe important de votre charge de travail et devraient faire partie de l'étude. Nous vous donnerons l'occasion d'indiquer quels sont ces clients et nous examinerons leurs réponses séparément. La règle générale demande d'INCLURE les clients si cela est possible. Votre superviseur revisera vos cartes d'exclusion. La raison de cette façon de faire est celle-ci que nous voulons éviter l'accusation que nos résultats seront moins valides parce que vous avez rejeté des clients que vous ne désiriez pas voir répondre.

Ce processus a provoqué un certain nombre de difficultés, en particulier à cause de son application différente dans les deux agences. Nous présentons les résultats de l'analyse des caractéristiques de ce groupe exclu ainsi que les raisons possibles des différences observées et de leurs effets sur la validité de l'étude.

Le nombre total des cartes exclues s'est élevé à 1,004 (20% du nombre total de cartes), soit une moyenne de 8,65 exclusions par travailleur. Dix-sept travailleurs de la Société d'aide à l'enfance ne comptèrent aucune exclusion tandis que tous les travailleurs du Centre d'aide

1 La revision faite par les superviseurs a été efficace dans les unités où ceux-ci avaient une connaissance réelle de la charge de cas des travailleurs. Dans certaines unités, cette revision n'a pas été significative.

à l'enfance en eurent au moins une. Cependant, le pourcentage des exclusions a révélé une différence marquée entre les deux agences. Les travailleurs de la Société ont fourni 32,5% du nombre total des exclus (3,97 par travailleur) tandis que ceux du Centre en ont éliminé 67,5% (18,8 par travailleur). On peut invoquer un certain nombre de raisons pour l'existence de ces différences. Premièrement, les deux assistants de recherche semblent avoir interprété différemment l'importance qu'il y avait à ne pas exclure de cas de l'étude. Cela peut expliquer une partie des écarts constatés mais non la grande disparité qui s'est révélée. Une deuxième explication a trait aux différences existant dans l'organisation des services des agences. Comme nous l'avons souligné auparavant, la division en deux départements: l'un de l'aide à l'enfance et l'autre des services familiaux, à la Société d'aide à l'enfance, peut avoir permis qu'une importance accrue soit accordée aux contacts avec les parents naturels. Comme les parents naturels ayant peu de contacts avec l'agence ont formé le gros des cas d'exclusion (41%), on trouvera naturellement plus d'exclusions au Centre d'aide à l'enfance. Une explication encore plus simple a trait au système appliqué pour confier la responsabilité des cas dans les deux établissements. Il se peut que les dossiers de la Société aient été plus à jour et que le Centre ait compté un plus grand nombre de cas inactifs restant aux dossiers. Il en résulterait un taux d'exclusions beaucoup plus élevé au Centre à cause de cette inactivité marquée.

L'analyse de la catégorie des personnes exclues de l'étude suscite d'autres réflexions. Pour la plupart, c'étaient des parents naturels

(54,5%). Venaient ensuite des parents nourriciers (25,6%) qui, d'après les critères du projet n'auraient pas dû être exclus. Comme l'analyse des cartes exclues des parents nourriciers n'a eu lieu qu'après la collecte des données, il n'a pas été possible de corriger cette erreur. Viennent ensuite, dans les cas d'exclusion, ceux des adolescents (12,4%), des parents adoptifs (3,5%) et des parents célibataires (1,4%). Nous avons aussi trouvé un certain nombre de fiches ne portant aucune mention de la catégorie à laquelle appartenaient les personnes concernées (2,7%).

Nous avons divisé en catégories et en tables les raisons invoquées par les travailleurs pour exclure les cas. Le groupe le plus nombreux (54%) expliquait l'exclusion par des raisons de difficulté de communication telles que l'absence de contacts, l'absence du nom du client dans la charge de cas, le manque de participation, le dossier fermé et le contact réduit à une seule rencontre. La raison la plus importante a été l'absence de contacts qui représente 41,4% du total des motifs d'exclusion. Le deuxième groupe exclu présentait des difficultés pratiquement insurmontables à cause de l'âge, de la duplication des cartes, de la langue comprise par le client (autre que l'anglais ou le français) ou du décès du client. Tout ce groupe a compté pour 31,2% des cas exclus, dont 40 décès. Les raisons concernant le client ont atteint 9,1%, y compris l'hostilité, la possibilité d'un préjudice à l'enfant, les cas de personnes en institution et les cas d'arriérés. Enfin, un dernier groupe (5,5%) a été exclu parce qu'on ne connaissait pas l'adresse actuelle des clients concernés.

En résumé, les travailleurs exclurent environ vingt pour cent des noms de la liste complète d'adresses disponibles. Les deux tiers de ces exclusions relevaient du Centre et étaient probablement le fruit d'une

erreur d'interprétation ayant trait aux parents nourriciers et au grand nombre de cas inactifs de parents naturels conservés dans les archives de l'agence.

Bien que certains travailleurs aient probablement effectué des exclusions sélectives, on n'a pas vu dans ce fait des difficultés importantes pour l'étude. Le grand nombre d'exclusions apparut plutôt comme le symptôme d'un problème plus vaste ayant trait aux services aux parents naturels. Les exclusions sélectives qui ont été effectuées et la tendance à restreindre les contacts avec des répondants éventuels mécontents peuvent avoir faussé plus positivement les résultats, en particulier ceux du Q.S.S. Cette déviation des réponses pouvait influer sur les résultats en rendant plus difficile la découverte de différences significatives entre les groupes. Pour cette raison, l'échantillon a été réduit aux travailleurs de la Société d'aide à l'enfance (moyenne de 3,97 exclusions par travailleur) pour un certain nombre d'analyses. Même si l'exclusion n'apparaît pas comme une difficulté majeure, elle menace la validité des données et le lecteur ne devra pas oublier ce fait lorsqu'il évaluera les conclusions de l'étude.

Les non-répondants

Deux semaines après l'envoi des questionnaires, une équipe de cinq étudiants en service social commença à téléphoner aux clients qui n'avaient pas répondu. Ces étudiants devaient noter les réponses des gens avec qui ils avaient communiqué. Les personnes inscrites sur les cartes restées dans le classeur à la fin de la période de la cueillette des données furent considérées comme l'échantillon des non-répondants.

Ce sont les parents naturels qui ont constitué le groupe le plus nombreux de non-répondants (41,4%), suivis par les parents nourriciers (24,8%), les adolescents (17,5%), les parents célibataires (8,2%) et les parents adoptifs (8%). La répartition linguistique, 17,8% de francophones et 80,9% d'anglophones, correspondait de près aux divisions linguistiques de la liste d'adresses, ce qui n'indiquait aucune inclinaison particulière. Pour ce qui est de la fréquence des contacts, 342 (20,3%) des non-répondants étaient classés comme très actifs par les travailleurs et 686 (40,6%) comme moyennement actifs.

A la fin de l'étude, nous avons rejoint par téléphone 818 (48,5%) des 1,688 non-répondants. Nous avons pris en note les commentaires suivants: vont répondre (329); ambivalents (55); ont déjà répondu (171); refusent de répondre sans donner de raison (102); ont demandé l'envoi d'un nouveau questionnaire (106); n'ont pas reçu le premier questionnaire (49). Nous avons adressé un nouvel exemplaire à tous ceux qui en ont fait la demande ou qui ont dit n'en avoir pas reçu. Cependant, ces gens sont restés dans le groupe des non-répondants qui n'ont pas collaboré.

Il faut reconnaître que le système postal canadien a causé des difficultés sérieuses durant la période prévue pour le retour des questionnaires. A certains jours, le service était complètement interrompu ou saboté. On a signalé la disparition fréquente

de grandes quantités de courrier et il est possible qu'un certain nombre des questionnaires manquants aient été perdus à cause de la confusion régnante. Toutefois, il est plus probable que nous avons eu affaire à des non-répondants authentiques qui ont trouvé difficile d'indiquer ouvertement les raisons qu'ils avaient de ne pas retourner le questionnaire. Au cours d'entrevues avec des non-répondants choisis, les deux principales raisons invoquées ont été le manque de confiance à l'égard du caractère confidentiel de l'étude (associé à la crainte de représailles) et une colère généralisée englobant l'agence, le service social et tous les gens reliés à la profession (y compris l'investigateur).

La mise hors de l'échantillon de répondants possiblement négatifs, de même que l'exclusion de parents naturels ayant interrompu tout contact avec les services de l'agence ont probablement réduit d'une manière sensible la rétroaction négative. Malgré cette adultération de l'échantillon, bon nombre de répondants animés de forts sentiments négatifs ont participé à l'étude comme on le constatera au chapitre suivant.

EFFET DES VARIABLES APPLICABLES AUX REPONDANTS

Pour terminer le présent chapitre, nous examinerons l'effet produit par les variables applicables aux répondants sur l'évaluation

des relations du travailleur avec les clients, sur celle de l'utilité du travailleur et sur la moyenne obtenue par chacun pour les réponses au Questionnaire sur le comportement des travailleurs sociaux. Nous avons déjà présenté des preuves de la fiabilité et de la validité des questionnaires utilisés pour cette étude. Néanmoins, d'autres facteurs peuvent avoir exercé des effets significatifs sur les réponses à ces questionnaires. Par exemple, les parents adoptifs à qui on avait déjà confié l'enfant demandé étaient-ils plus positifs en ce qui avait trait à leur satisfaction à l'égard des relations entretenues avec leur travailleur que ceux qui attendaient encore l'arrivée de leur enfant? Les contestataires à cause de leur mécontentement à l'égard de l'agence, avaient-ils tendance à évaluer systématiquement de façon négative leur travailleur en réponse au Q.C.T.S.? On peut présumer que des facteurs de ce genre aient pu exercer un certain effet sur les résultats de notre étude. Une analyse faite à ce point peut donc éveiller le lecteur au jeu de certaines influences possibles sur les constatations du rapport final.

Cette analyse cependant ne permet que d'affirmer qu'il existe une relation significative entre les variables mises en cause sans qu'on puisse indiquer la raison précise de cette relation. Par exemple, si l'on découvre que les contestataires ont coté leurs travailleurs de façon plus négative en réponse au Q.C.T.S., on peut prétendre qu'ils étaient mécontents et qu'ils ont essayé d'utiliser cet instrument contre les travailleurs. On peut aussi affirmer que les travailleurs dont les clients sont contestataires éprouvent plus

de difficultés à utiliser bon nombre des habiletés sur lesquelles porte le questionnaire. Ils ont peut-être moins d'empathie car il est plus difficile d'éprouver ce sentiment à l'égard d'un client qui vous menace. On ne peut utiliser ces résultats pour déterminer laquelle des hypothèses est la bonne. De l'avis de l'investigateur, les deux sont probablement acceptables jusqu'à un certain point. On présentera des explications à propos des résultats obtenus, mais le lecteur peut formuler ses propres hypothèses qui pourraient être tout aussi valables.

Etat des variables concernant le travailleur, sur les variables des relations avec le client et de l'utilité du travailleur

Nous avons examiné chacune des variables applicables aux répondants en établissant une tabulation croisée avec la même réponse du client appliquée aux questions concernant les relations avec le client et l'utilité du travailleur. Nous avons utilisé le test du Chi carré, mentionné précédemment, en vue de déterminer si les tendances des réponses étaient significatives (si on ne pouvait obtenir cette réponse par hasard que cinq fois ou moins sur cent, $p = ,05$). Pour faciliter la discussion, nous omettrons des tableaux[1] et nous signalerons le niveau de signification entre parenthèses. Nous avons fait une analyse séparée pour chaque catégorie de répondants.

---

1 Vu le grand nombre de variables incluses dans l'étude et la quantité d'analyses effectuées, il serait très compliqué de prendre connaissance des résultats de l'étude si nous avions reproduit tous les tableaux obtenus. Dans cet ouvrage, nous avons adopté pour ligne de conduite de fournir des tableaux aux endroits où ils facilitent la compréhension du lecteur. Les tableaux-clés qui appuient les conclusions de l'étude sont inclus dans les appendices.

Les trois variables concernant les clients et n'exerçant aucun effet significatif sur les relations entre travailleur et client et sur l'utilité du travailleur, pour toutes les catégories de répondants, sont le niveau d'instruction, l'état civil et la contestation des règlements de l'agence. La conclusion provenant des répondants contestataires (pour la plupart, des parents naturels) est surprenante; elle est peut-être attribuable à leur échantillon restreint. Les clients mécontents ont eu tendance à être plus négatifs (signification = ,06 pour les relations du travailleur avec les clients et ,09 pour l'utilité du travailleur), mais les données n'ont pas été assez précises pour qu'on y voie la présence d'une relation. Il est aussi possible que certains clients qui contestaient les règlements de l'agence aient pu distinguer entre le travailleur et ces règlements et lui donner une cote positive en dépit de leurs objections aux règlements de l'agence.

Quant aux autres variables, nous ne mentionnons que les rapports significatifs qui sont ressortis; en ce qui concerne les clients actifs ou inactifs, tels que définis par les travailleurs, ce sont les parents naturels actifs qui ont été les plus satisfaits de leurs relations avec leur travailleur et qui ont cru qu'il leur était le plus utile; les parents nourriciers actifs se sont bornés à déclarer qu'ils étaient plus satisfaits que d'autres groupes de leurs relations avec lui.

Les travailleurs avaient également indiqué si leurs cas actifs avaient des contacts très fréquents chez les parents naturels ont été positivement associés à la satisfaction ayant trait aux relations avec le travailleur et à son utilité. Les parents nourriciers à contacts très fréquents

n'ont pas indiqué de relations plus positives avec leur travailleur, mais les parents adoptifs à contacts très fréquents se sont montrés plus satisfaits de leurs relations et les mères célibataires à contacts fréquents ont estimé leurs travailleurs plus utiles. Il semble logique que des contacts accrus entre les travailleurs et les clients pourraient créer entre eux des relations plus positives et plus d'occasions pour le travailleur d'être utile. De plus, on peut facilement imaginer que les travailleurs cherchent à s'assurer plus de contacts avec leurs clients lorsqu'ils sont plus sûrs du caractère positif de leurs relations et de leur capacité d'être utiles.

Nous avons découvert une intéressante situation de contraste lorsque nous avons examiné les réponses des clients à propos de la fréquence des contacts. Nous n'avons trouvé aucune relation significative entre les catégories de répondants et la satisfaction retirée des contacts avec le travailleur ou son utilité dans toutes les catégories à l'exception de ce qui existe dans la catégorie des parents adoptifs. Les parents adoptifs ayant eu des contacts moins fréquents (par exemple, au besoin seulement ou moins d'une fois par mois) étaient plus satisfaits de leurs relations avec leur travailleur. Les parents adoptifs croient peut-être qu'avoir de bonnes relations consiste à n'en pas avoir du tout. Une autre interprétation, que l'investigateur préfère, est que le processus de l'adoption veut que les parents rencontrent moins souvent le travailleur après l'adoption. Il est facile d'imaginer que des sentiments plus positifs existent à l'égard du travailleur qui a aidé un parent adoptif à obtenir un enfant, qu'à l'égard d'un autre travailleur dont le client est encore aux prises avec les formalités de l'évaluation en vue de l'adoption.

L'âge des répondants n'a pas influé sur les résultats de l'étude à l'exception de ce qui s'est produit pour un groupe de trente adolescents de moins de quatorze ans qui furent inclus par erreur dans l'étude (l'âge minimum avait été fixé à quatorze ans). Ces adolescents étaient plus satisfaits de leurs relations avec leur travailleur que ceux de plus de quatorze ans.

Lorsque nous avons pris connaissance des réponses venues du groupe des parents adoptifs, nous avons découvert que le sexe des répondants exerçait une influence sur leurs opinions. Dans cette catégorie, les femmes plutôt que les hommes ont trouvé que les travailleurs leur avaient été utiles. C'est là une constatation intéressante qui correspond aux expériences de l'investigateur voulant que les parents adoptifs masculins soient souvent mécontents de se voir engager dans un processus d'aide. Par exemple, dans les groupes de discussion entre futurs parents adoptifs, c'est presque toujours un homme qui prend l'initiative (directement ou indirectement) de contester les chefs du groupe de discussion et ensuite, les règlements de l'agence concernant les parents adoptifs.

Les parents adoptifs se distinguèrent encore une fois des autres groupes lorsque nous avons étudié la variable de la présence de l'enfant au foyer. Les parents adoptifs qui avaient déjà accueilli chez eux l'enfant qu'ils avaient demandé ont trouvé leurs travailleurs plus utiles, constatation qui n'exige guère d'explication. Nous avons également noté à cet égard que les parents naturels dont les enfants sont confiés à d'autres personnes (par exemple, à un foyer nourricier) ont indiqué l'existence de meilleures relations avec leurs travailleurs.

C'est peut-être le résultat de la composition de ce groupe de répondants. Par exemple, les parents contestataires ne formaient qu'une faible partie de cet échantillon. On peut présumer que bon nombre de parents répondants procuraient à des enfants des endroits de placement volontaire et que la découverte opportune d'un foyer temporaire pour des enfants représente un service important. En outre, il arrive parfois que les travailleurs cessent de rencontrer régulièrement les parents après le placement de leurs enfants de sorte que les contacts continus se font le plus souvent avec des clients positifs.

La durée des contats avec le travailleur constitue une variable critique. On pourrait facilement prétendre que, sur une longue période, l'association avec un travailleur, peu importe son habileté, aura tendance à aboutir à des relations plus positives. Aux yeux de l'investigateur, c'est la variable la plus susceptible d'apporter de la confusion dans les résultats.

L'effet de la durée des contacts peut s'exercer en tant que facteur sous-jacent encore plus important que le comportement du travailleur. La seule catégorie de répondants pour laquelle cette variable fut associée d'une manière significative aux résultats ultimes a été celle des parents adoptifs sur les deux aspects de la satisfaction à l'égard du service et de l'utilité du travailleur. Encore une fois, l'explication que préfère l'investigateur veut que la durée des contacts dans le cas des parents adoptifs soit étroitement associée aux étapes du processus de l'accueil d'un enfant.

La dernière variable analysée, qui semble avoir produit des effets,

est celle du caractère récent de la dernière rencontre avec le travailleur. Les adolescents ayant eu des contacts récents (par exemple dans la semaine ou deux ou trois semaines plus tôt) ont signalé de meilleures relations avec le travailleur et une plus grande utilité de son action. On peut présumer que les cas encore actifs peuvent avoir été plus présents à l'aide offerte que ceux qui avaient reçu de l'aide dans un passé plus ou moins éloigné. Ou bien, les travailleurs peuvent être plus actifs auprès des cas prometteurs; on peut croire avec raison que les deux explications ont été fondées dans les situations observées.

Effet produit sur les scores du Questionnaire sur le comportement des travailleurs sociaux

Pour l'analyse des scores du Questionnaire sur le comportement des travailleurs sociaux, nous avons suivi une méthode légèrement différente. Nous avons calculé pour chaque répondant un score moyen sur vingt-sept points du questionnaire. Nous avons recodé ces résultats en deux groupes: un score positif au Q.C.T.S. pour ceux qui étaient en dessous de la moyenne de tout l'échantillon[1] et un score négatif pour ceux qui étaient au-dessus. Nous avons ensuite fait une tabulation croisée des variables applicables aux répondants (par exemple nous avons ramené la durée des contacts avec les travailleurs à deux catégories: onze mois ou moins, plus de onze mois).

L'analyse des relations entre les variables applicables au client et les scores du Q.C.T.S. comportait, aux yeux de l'investigateur, un niveau d'importance différent de celui qui apparaît dans la section précédente. Il était tout à fait logique que les variables applicables au

---

1 Le score moyen de l'échantillon était 1,98.

répondant puissent produire un effet sur les relations entre travailleur et client et sur l'utilité du travailleur, mais nous espérions que la description du comportement du travailleur, variable-clé indépendante de notre étude, serait plus objective et moins sujette à l'influence d'autres facteurs. Encore une fois, nous avons reconnu que si nous avons découvert des relations significatives entre variables, il fut impossible de déterminer leur cheminement causal. (Certaines catégories de clients évaluent-ils les travailleurs plus bas en faisant l'inventaire de leur comportement ou les travailleurs fonctionnent-ils différemment avec certaines catégories de clients?.

Dans la liste complète des variables applicables aux répondants, seule la durée des contacts avec le travailleur a atteint un niveau significatif de relation. Les autres variables: la catégorie de répondants, l'étape du processus du placement de l'enfant, la contestation, l'âge, la fréquence des contacts, le niveau d'instruction, l'état civil, le sexe et la date récente de la dernière rencontre n'ont pas donné l'évidence de relations significatives. Toutefois, dans ce deuxième groupe de variables, le sexe et la date récente de la dernière rencontre sont venus près d'atteindre un niveau significatif et nous les inclurons dans la suite de notre analyse.

Les constatations ont révélé que les répondants ayant eu des contacts pendant plus de onze mois avec leur travailleur avaient tendance à évaluer celui-ci plus positivement en réponse au Q.C.T.S. Les femmes étaient portées à donner aux travailleurs une note plus élevée, de même que les répondants qui avaient vu leur travailleur au cours des deux derniers mois.[1]

---

1 Niveau de signification: durée des contacts ($p \leq ,05$); sexe ($p \leq ,07$); caractère récent des rencontres ($p \leq ,06$).

L'étendue dans le temps des contacts avec les travailleurs a semblé constituer une variable si influente qu'il a paru raisonnable d'étudier, dans une deuxième étape, l'influence exercée par les variables du sexe et du caractère récent des contacts, tout en gardant constante l'étendue des contacts dans le temps. Comme nous l'avons vu dans une section précédente, on peut contrôler l'effet d'une troisième variable en divisant l'échantillon en plus petits groupes définis par la troisième variable, puis en analysant chaque groupe séparément. Dans ce cas, nous avons recherché les rapports existant entre la variable du sexe et le score du Q.C.T.S. ainsi qu'entre le caractère récent des contacts et le score du Q.C.T.S., d'abord pour les répondants ayant eu des contacts pendant moins de onze mois avec le travailleur, puis pour ceux ayant eu des contacts pendant plus de onze mois. Le résultat de cette répartition a changé le niveau de signification de ces deux variables, ce qui laisse croire que ces variables n'étaient pas significatives en soi, mais que leur signification était plutôt reliée à leur association étroite avec la variable de l'étendue des contacts dans le temps.

Ensuite, nous avons étudié le rapport existant entre l'étendue des contacts dans le temps et le score du Q.C.T.S. tout en gardant constante la catégorie des répondants. Nous avons alors découvert l'effet significatif produit par la variable de l'étendue des contacts dans le temps sur les parents nourriciers et sur les adolescents. Les parents adoptifs ayant eu plus de onze mois de contacts avec le travailleur étaient plus positifs dans leurs réponses au Q.C.T.S. Les adolescents avaient tendance à noter les comportements du travailleur de façon moins positive

lorsqu'ils l'avaient vu moins de onze mois et de façon plus positive lorsqu'ils avaient eu des contacts répartis sur une durée de onze mois ou plus.

On peut tenter d'expliquer cette constatation en faisant remarquer qu'aux premiers stades des contacts avec le travailleur, les adolescents peuvent mettre à l'épreuve cet adulte nouveau venu dans leur vie, réagir à une crise qui se produit dans leur famille ou être simplement butés contre l'agence et contre le monde adulte tout entier. Leur opinion sur le comportement du travailleur peut être encore plus faussée lorsqu'elle passe à travers le tumulte d'une situation nouvelle. S'il s'agit d'une mutation de travailleur, les réactions à son départ, souvent bien mal préparé par celui qui part, peuvent mettre l'adolescent dans une position difficile pour voir du bien dans le nouveau travailleur qui lui est proposé. D'autre part, des parents nourriciers peuvent se sentir à l'aise avec un travailleur qu'ils connaissent de longue date et ne plus se sentir menacés par ses jugements ou par son ingérence dans leurs affaires; ils ont à son égard un préjugé plus favorable.

Une autre explication veut que les travailleurs aient de la difficulté à répondre aux adolescents en état de crise. Ils peuvent être décontenancés par le comportement extrême qui accompagne souvent de tels emportements ou ils peuvent sentir le besoin d'affirmer leur autorité dès les premières phases du travail, et ne répondent pas à ce type de client de la même manière qu'à un autre type. Certains travailleurs ont souvent signalé que l'étendue dans le temps des contacts avec les parents adoptifs tendaient à mettre les deux parties à l'aise et à leur permettre des échanges plus libres d'idées, de sentiments et de préoccu-

pations. Des travailleurs ont déclaré qu'avec leurs parents nourriciers connus de longue date, ils ne se sentaient pas obligés d'exhiber leurs "connaissances".

On peut trouver dans la section précédente la justification d'une explication qui propose l'existence de différents modèles de travail, explication opposée à celle de la déviation des données obtenues. Nous n'avons pas trouvé que la durée des contacts avec le travailleur était reliée de façon significative aux variables des relations entre travailleur et client ou de l'utilité du travailleur dans le cas des adolescents comme dans celui des parents nourriciers. Si, dans la présente section, les constatations indiquaient une déviation commune à ces deux groupes, on aurait pu s'attendre à en découvrir des signes dans les deux séries de résultats obtenus en réponse aux questionnaires.

Il est probable que les deux explications, et sans doute quelques autres, peuvent s'appliquer aux conatatations exposées dans la présente section. Chacune peut expliquer une part de la situation observée. Cette considération concorderait avec le principe de l'interdépendance des variables reliées au comportement du travailleur et des variables relatives au comportement du client décrites au chapitre premier.

La fin du présent chapitre met un terme à la partie préliminaire de notre é tude qui comprend la description des principes de la méthode de recherche utilisée, l'exposé de la théorie sous-jacente au projet, celui de l'élaboration et de la vérification de nos instruments, la composition des échantillons des travailleurs et des répondants ainsi qu'un aperçu de la façon dont nous avons recueilli l'information. Dans les cha-

pitres suivants, nous exposerons et analyserons les résultats de ce travail et nous apporterons des constatations sur l'habileté dans la pratique du service social en général et dans l'aide à l'enfance en particulier.

CHAPITRE V

UN MODELE DE PROCESSUS D'AIDE

Dans le présent chapitre, nous examinons les comportements de la pratique du service social et leur effet sur les relations entre travailleur et client et sur l'utilité du travailleur. Voici les questions que nous avons considérées: quels rapports existe-t-il entre le comportement du travailleur et l'établissement de relations de travail avec son client? Comment l'établissement de relations de travail peut-il créer les conditions requises pour la continuation de l'aide? Quels comportements du travailleur semblent contribuer le plus au processus d'établissement des relations? En bref, le présent chapitre est axé sur les mécanismes du processus d'aide.

Avant d'aller plus loin, il nous faudrait indiquer notre façon d'aborder l'analyse et identifier les limites de celle-ci. Au deuxième chapitre, nous avons décrit un modèle théorique du processus d'aide qui comportait un certain nombre d'hypothèses sur le comportement humain, des objectifs précis fondés sur ces hypothèses pour le travailleur et des comportements de pratique permettant d'atteindre ces objectifs. Par exemple, au cours de la phase initiale, nous avons parlé de l'effet négatif produit par la présentation d'un but trop imprécis. Nous avons rappelé l'objectif du travailleur qui veut établir un "contrat de travail" défini et nous avons relié ce but aux habiletés portant sur la clarification des objectifs et sur la clarification du rôle du travailleur. Ce sont là des éléments de base dans un modèle de processus d'aide.

Le présent chapitre porte sur un certain nombre d'éléments de cette sorte et cherche à établir l'évidence qui appuiera ou contredira la théorie. Les indications contradictoires exigent un nouvel examen qui peut ouvrir d'autres perspectives et produire un modèle plus étoffé. Etant donné que nous ne cherchons pas à prouver la justesse d'une théorie, nous pouvons envisager différents niveaux de constatations. Quelques-unes indiquent des corrélations très fortes entre un certain nombre de comportements et les mesures de résultats. D'autres révèlent des corrélations significatives mais peu importantes. Notre confiance à l'égard de ces derniers résultats est peu assurée, mais pour les fins de la construction du modèle, nous les mentionnons et nous les incluons dans la discussion. Il importe que le lecteur se souvienne bien de cette limite. Le produit fini est un modèle revisé qu'on peut mettre à l'épreuve à l'aide de nouvelles données. Après une période de revision et de vérification continuelles du modèle, la confiance attachée aux constatations augmentera. Avant d'exposer les résultats de la première analyse, nous présentons un bref examen des comportements du travailleur.

EXAMEN DES COMPORTEMENTS

Le Tableau 17 fournit une présentation résumée des comportements du travailleur reliés à la théorie et abordés dans notre étude. Le numéro attribué au comportement dans ce tableau correspond à celui du point auquel il se rapporte dans le questionnaire. On peut se servir rapidement de ce tableau en parcourant le présent chapitre. La formulation spécifique de chaque point de comportement est d'une importance particulière puisqu'un certain nombre de constatations ont laissé entendre que la façon dont les clients ont qualifié les comportements du travailleur peut avoir influencé nos résultats.

Un bref rappel des phases du travail peut aussi être utile. Nous avons décrit ces techniques telles que reliées au facteur temps au chapitre deux. En exposant la phase initiale, nous avons insisté sur les techniques ou habiletés de clarification des objectifs, de clarification des rôles, d'encouragement à apporter à la rétroaction délibérée du client et d'expression de confiance à l'égard des possibilités de réussite du travail. Durant la phase de travail, au début de chaque rencontre, il faut établir un contrat pour cette rencontre et user de techniques visant à obtenir du client des renseignements sur ce qui s'est passé pour lui entre les rencontres, à passer du général au particulier et à interpréter les périodes de silence.

A mesure que le client expose ce qui le concerne, le travailleur doit faire preuve d'empathie pour soutenir son effort car le fait d'éprouver des émotions constitue une part importante de l'expérience que vit le client.

TABLEAU 17

Description résumée des comportements du travailleur

Comportements #	Les comportements et les illustravions correspondantes tirées des réponses au questionnaire. 1.
8	CLARIFICATION DES BUTS OU OBJECTIFS: Lors de nos premières rencontres, mon travailleur m'a expliqué les genres de préoccupations dont nous pourrions discuter.
9	CLARIFICATION DU RÔLE DU TRAVAILLEUR: Mon travailleur m'a expliqué comment nous pourrions fonctionner et m'a décrit le genre d'aide qu'un travailleur social peut apporter.
10	ENCOURAGEMENT À LA RÉTROACTION DÉLIBÉRÉE DU CLIENT: Durant nos premières rencontres, mon travailleur social m'a demandé mon avis sur les sujets que nous allions discuter ensemble.
11	MANIFESTATION DE LA CONFIANCE DU TRAVAILLEUR AU SUJET DES POSSIBILITÉS DU SERVICE: Durant nos premières réunions, mon travailleur social m'a dit qu'il croyait vraiment que je pouvais recevoir de l'agence de l'aide concernant mes difficultés.
12	MAINTIEN DE LA CONCENTRATION: Quand je commençais à parler d'une difficulté particulière, mon travailleur me maintenait sur ce sujet.
13	CONTACT DIRECT AVEC LES RESPONSABLES DES SYSTÈMES: Quand j'avais des difficultés à communiquer avec quelqu'un, mon travailleur rencontrait cette personne pour rendre notre communication plus facile.
15	PROVOCATION D'UNE PERCEPTION NOUVELLE DES MEMBRES DES SYSTÈMES: Mon travailleur m'a aidé à comprendre d'une façon nouvelle le comportement d'autres personnes.
17	PASSAGE DU GÉNÉRAL AU PARTICULIER: Lorsque je soulevais un sujet général de préoccupation, mon travailleur me demandait de lui en apporter des exemples.
18	RATTACHEMENT DES SENTIMENTS AU TRAVAIL: Mon travailleur m'a aidé à voir comment mes sentiments influaient sur ma façon d'agir.

1 Nous avons omis les exemples variés s'appliquant aux différentes versions du questionnaire.

Tableau 17 (suite)

19 RECHERCHE DE FAITS SURVENUS ENTRE LES RENCONTRES: Mon travailleur commençait nos réunions en me demandant si, entre nos rencontres, il s'était passé quelque chose dont je voulais parler.

21 SIGNALISATION D'UN TRAVAIL FICTIF OU INSUFFISANT: Lorsque ma travailleuse croyait que je ne participais pas assez à nos discussions, elle me le laissait savoir.

22 RECHERCHE DES RAISONS DES PHASES DE SILENCE: Lorsque j'étais généralement silencieux durant nos réunions, mon travailleur essayait d'en trouver la raison.

23 SOUTIEN APPORTE AU CLIENT DANS LA DISCUSSION DES SUJETS "INTERDITS": Mon travailleur m'a aidé à parler de sujets difficiles à aborder.

24 PARTAGE DE PENSEES ET D'EMOTIONS PERSONNELLES: Ma travailleuse a partagé avec moi beaucoup de ses idées et de ses sentiments personnels, ce qui m'a aidée à la mieux connaître en tant que personne.

25 COMPREHENSION DES SENTIMENTS DU CLIENT: Lorsque j'ai dit à ma travailleuse ce que je ressentais, elle a compris.

27 EXPRESSION DE SENTIMENTS A L'EGARD DE L'AUTORITE: Lorsque j'étais ennuyé par quelque chose que ma travailleuse avait fait ou dit, elle m'encourageait à en parler.

29 DEPISTAGE DU CONSENSUS ARTIFICIEL: Lorsque j'acceptais trop rapidement une idée, mon travailleur me demandait si j'avais réellement dit ce que je voulais dire.

30 FORMULATION DES SENTIMENTS DU CLIENT: Mon travailleur a semblé comprendre mes sentiments sans que j'aie eu à les expliquer.

31 FRAGMENTATION DES PREOCCUPATIONS DU CLIENT: Mon travailleur m'a aidé à examiner mes préoccupations une à la fois.

32 SOUTIEN DES FORCES DU CLIENT: Mon travailleur croyait que je pourrais maîtriser les situations dont nous parlions.

33 IDENTIFICATION DE SENTIMENTS FAISANT OBSTACLE AU TRAVAIL: Mon travailleur me prévenait lorsque mes sentiments à propos de quelque chose gênaient notre conversation durant nos rencontres.

34 APPORT DE DONNEES: Mon travailleur soumettait à mon examen ses idées sur les questions que nous discutions.

35 EXPRESSION OUVERTE DES SENTIMENTS DU TRAVAILLEUR: Mon travailleur m'a fait connaître ses sentiments sur les situations dont nous parlions.

Tableau 17 (suite)

38 ANNONCE OPPORTUNE DE LA SEPARATION PROCHAINE: Quelque temps avant notre dernière réunion, mon travailleur m'a expliqué que nos rencontres allaient bientôt prendre fin.

39 EXPRESSION DES SENTIMENTS DU TRAVAILLEUR AU SUJET DE LA TERMINAISON DES ENTREVUES: Ma travailleuse m'a laissé savoir ce qu'elle ressentait à la pensée de la terminaison de nos entrevues.

40 DEMANDE DE RECAPITULATION DE L'APPRENTISSAGE REALISE: Mon travailleur m'a demandé ce que j'avais retiré de nos rencontres.

41 RECHERCHE DE SENTIMENTS AU SUJET DE LA TERMINAISON: Mon travailleur m'a demandé ce que je ressentais en voyant venir la fin de nos entrevues.

Les habiletés du travailleur consistent à comprendre les sentiments démontrés par le client, à verbaliser ces sentiments et à les relier à la tâche en cours. Le travailleur doit aussi prouver son propre engagement dans l'échange qui se produit avec le client en exprimant ouvertement ses sentiments, en partageant les réflexions et les émotions qui aident le client à se rapprocher de lui en tant que personne et en insistant sur la confiance qu'il éprouve à l'égard des forces du client.

L'ambivalence du client à l'égard de sa part de travail existe toujours; il peut en même temps se pencher sur la tâche difficile qui s'offre à lui et résister à cette difficulté. Le travailleur l'aide en renouvelant constamment sa demande de travail, en recourant à des techniques telles que la fragmentation des plus sérieuses préoccupations du client, l'aide apportée à la concentration du client sur ses objectifs, la vérification d'une acceptation uniquement apparente de la part du client et la mise au jour de ce qui n'est qu'une illusion de travail. Le travailleur attirera l'attention du client sur tous les obstacles qui viennent bloquer son progrès, par exemple, en le soutenant lorsqu'il aborde des sujets "interdits" ou difficiles, en identifiant les sentiments qui l'empêchent de travailler et en l'invitant à la discussion de ce que peuvent être les relations entre travailleur et client (thème de l'autorité).

Le travailleur fournit au client les données dont il a besoin pour venir à bout de ses préoccupations. Il cherche également à influencer les représentants des systèmes (médecins, professeurs, etc.) pour aider à ouvrir des communications entre le client et les personnes avec qui il doit négocier. Aider le client à envisager de façon inédite les actes d'autrui constitue un autre moyen de renforcer l'interaction.

Enfin, à mesure que le travail tire à sa fin, le travailleur utilise la forte dynamique du processus de terminaison en signalant bien à l'avance la cessation prochaine des rencontres, en faisant part de ses propres sentiments à cet égard, en demandant que soit récapitulé le travail accompli et en sondant les sentiments du client à propos de l'interruption des entrevues.

Voilà une revue excessivement simplifiée des comportements et des phases de travail relevés en détail au deuxième chapitre. Cependant, elle prépare le lecteur à l'examen des conclusions de l'étude.

INFLUENCE DES COMPORTEMENTS DU TRAVAILLEUR

L'étude de l'influence ou de l'effet des comportements du travailleur a commencé par le calcul de trois scores: premièrement, un score moyen général calculé pour chaque travailleur d'après les réponses au Questionnaire sur le comportement des travailleurs sociaux (appelé le score QCTS total) et deuxièmement un score sur deux points du Questionnaire sur la satisfaction retirée du service. Ces deux points fournissaient une mesure de la perception par le client de ses relations avec le travailleur (Question 70) et une mesure de l'utilité du travailleur (Question 73). De plus, nous avons calculé un score moyen pour chaque comportement de chaque travailleur. C'est l'association entre les scores sur le comportement du travailleur et la mesure des relations établies avec le client (70) et de l'utilité du travailleur (73) que nous examinerons dans cette première section.

Avant d'exposer ces constatations, il serait peut-être utile de formuler un commentaire sur la méthode globale utilisée dans la présente analyse.

Notre mode d'approche a été inspiré par un modèle décrit par Rosenberg (1968) et destiné à servir à l'analyse d'enquêtes sociologiques. Rosenberg a expliqué en détail un processus d'analyse logique de données et d'interprétation de résultats. Nous décrivons ce processus à mesure que nous présentons nos propres constatations.[1] Aux fins de la présente analyse, nous avons combiné le processus décrit par Roserbeng et la mesure statistique appelée "corrélation partielle", ce qui nous a fourni un instrument privilégié pour l'exploration de la question complexe de l'interdépendance des comportements des travailleurs sociaux.

Le comportement et l'utilité du travailleur

L'investigation a d'abord englobé deux des éléments fondamentaux de notre étude: le comportement du travailleur et son degré d'utilité. Nous avons appelé la mesure globale du comportement le score total du QCTS. Nous avons introduit dans notre investigation un troisième élément; les relations entre travailleur social et client. Sous sa forme la plus simple, la théorie touchant la pratique a laissé entrevoir les liens suivants entre ces trois éléments. L'interaction du travailleur avec son client l'aide à établir des relations de travail[2] qui constituent une condition préalable nécessaire à l'actualisation de sa capacité d'aider. Cet énoncé contient un"cheminement causal" qu'on peut transcrire comme suit:

COMPORTEMENT DU TRAVAILLEUR ⟶ RELATIONS ⟶ UTILITE

---

1 On trouvera à l'Appendice F les notes de recherche et d'autres tableaux relatifs aux conclusions exposées dans le présent chapitre.

2 Le mot "relations" dans notre étude est un terme abrégé pour "relations de travail". Il existe une importante distinction (que nous allons expliquer dans le présent chapitre) entre les relations en général et les relations de travail.

La présente section est une sorte de rapport sur la vérification de la notion théorique susmentionnée et une réflexion sur ses éléments. Par exemple, qu'entend-on par relations et quels comportements du travailleur semblent aider à les établir? De quelle façon l'établissement de relations de travail donne-t-il lieu à la démonstration de l'utilité du travailleur? Avant que nous puissions poursuivre cette réflexion, il nous faut examiner notre modèle.

Les données ont révélé que les comportements notés en réponse au Q.C.T.S. étaient de façon significative en corrélation avec les scores sur l'utilité, r = ,70[1]. Nous avons rappelé dans un chapitre précédent que les mesures de corrélation révèlent la présence d'une association entre deux variables, un score r de + 1,00 indiquant une association positive parfaite et un score de 0,00 n'indiquant aucune association. La corrélation obtenue de ,70 nous a paru encourageante et nous a conduits à une autre étape.

La question suivante a trait à la direction de cette association. A ce point-ci, la logique doit compléter la statistique, car la corrélation ne fait que décrire le degré d'association; elle n'en révèle pas la direction. En termes simples, il s'agit de savoir si le comportement du travailleur influe sur son utilité. On pourrait prétendre le contraire en disant que l'acte d'être utile à un client influe sur le comportement du travailleur. Ce qu'il faut déterminer, c'est la direction dominante de l'influence. La séquence temporelle est un facteur qui aide à déter-

---

1 La mesure rapportée ici est une corrélation multiple produite à l'aide de la méthode d'analyse de régression par échelons. Elle représente une mesure d'association entre un groupe de variables (les comportements du travailleur) et une mesure dépendante (l'utilité). C'est une méthode qui tient compte de l'interdépendance des comportements en tant qu'ils influent sur l'utilité du travailleur. (Voir l'Appendice Fa pour plus de détails).

miner la direction de l'influence et, dans cet exemple, elle semble dominante. On ne peut concevoir l'existence d'un facteur de relations ou d'utilité avant l'apparition du comportement du travailleur. Ce serait un point en faveur de l'hypothèse voulant que, au moins au début, la direction dominante de l'influence aille du comportement vers l'utilité (et vers les relations). Rosenberg appellerait ce phénomène une relation asymétrique parce que le courant essentiel de l'influence va du comportement vers l'utilité.

Le courant inverse de l'influence est également logique. On pourrait prétendre que le comportement, d'une part, et les relations et l'utilité, d'autre part, sont reliées d'une manière réciproque, l'une influant sur l'autre. Cependant, l'hypothèse élaborée dans le présent chapitre veut que l'association soit essentiellement asymétrique, allant du comportement aux relations, puis à l'utilité. Nous y voyons la direction dominante de l'influence et la direction initiale de la chaîne causale. De plus, nous sommes en présence de forts éléments de réciprocité. En fait, c'est cet élément de dépendance mutuelle entre nos actes et la nature de nos relations qui rend l'étude du processus d'aide à la fois complexe et intéressante. Si nous supposons l'existence d'un élément de direction dans le courant de l'influence entre le comportement et les relations et l'utilité, nous pouvons poursuivre la description du processus.

L'influence des relations. Nous allons maintenant faire apparaître un instrument d'analyse important qui est l'introduction d'un troisième élément dans l'examen de l'association qui existe entre deux éléments connexes. Dans le modèle présenté plus tôt, nous avons décrit le

processus d'aide comme se déroulant selon un cheminement causal et suivant une séquence temporelle, commençant par le comportement, passant par un concept appelé relations, lequel fournit la condition préalable à l'utilité. Au sens formel, la relation est une variable intervenant entre un comportement du travailleur et son utilité.[1] Rosenberg entend par variable "qui intervient" ce qui est une conséquence de la variable indépendante (le comportement du travailleur) et un déterminant de la variable dépendante (l'utilité). L'importance d'une variable "qui intervient" réside dans le fait qu'elle approfondit notre compréhension de la première relation simple entre le comportement et l'utilité. En d'autres termes, elle nous dit que le comportement du travailleur n'aboutit pas directement à l'utilité, mais qu'il exerce d'abord une influence sur l'établissement des relations lesquelles, à leur tour, influencent l'utilité. C'est une notion à laquelle les professions d'aide ont souscrit depuis longtemps, mais est-elle juste? Quelle preuve avons-nous à l'appui de la pertinence de ce concept?

Rosenberg fournit une méthode intéressante servant à vérifier l'influence de troisièmes variables sur les relations entre deux autres. Nous la résumons ici puisqu'elle constitue un instrument important dans les sections suivantes du présent chapitre. Cette méthode comporte l'introduction de la troisième variable en tant que facteur de "vérification" dans les relations simples existant entre les deux premières variables. L'exemple suivant indique la façon dont elle fonctionne.

---

1 Il importe de noter que, même si nous décrivons les relations et l'utilité comme deux concepts distincts dans ce modèle, l'auteur reconnaît les éléments importants d'aide qui sont associés à de bonnes relations. Quelques-une des avantages les plus importants du processus proviennent de l'établissement de relations d'attention mutuelle entre le travailleur et le client.

Nous avons signalé plus haut que les comportements du travailleur étaient en corrélation avec son utilité à un niveau r = ,70. Ce calcul a été fait au moyen d'une méthode spéciale d'évaluation de corrélation qui nous a servi à examiner l'effet de tous les comportements sur l'utilité. La corrélation des comportements du travailleur avec les relations, fondée sur la même méthode de calcul a été aussi élevée (r = ,68). Aux fins de la prochaine étape de l'analyse, nous avons utilisé une méthode différente. Nous avons établi une moyenne des scores des vingt-sept comportements, soit un score moyen pour chaque travailleur sur les réponses au questionnaire. Il s'agit d'une mesure beaucoup plus fruste du comportement du travailleur; en effet, nous perdons une foule de renseignements chaque fois que nous calculons un simple score moyen. Par exemple, on ne tient pas compte des différences de l'effet relatif de chaque comportement. Toutefois, aux fins de la présente étape de notre argumentation, ce score moins complexe, qui produit des corrélations moins élevées en ce qui a trait aux relations et à l'utilité a été jugé plus facile à analyser.[1]

Pour revenir au modèle précédent, cette mesure générale du comportement du travailleur était en corrélation significative avec l'utilité du travailleur (r = ,174). Le comportement du travailleur était également en corrélation significative avec les relations (r = ,221) et les relations étaient en corrélation significative avec l'utilité (r = ,758). Voici comment se présentent ces associations.

1 Pour plus de détails, voir l'Appen dice Fb.

Puis surgit la question la plus importante. Qu'arriverait-il à la corrélation existant entre le comportement et l'utilité si nous pouvions tenir compte de la qualité des relations que le travailleur a entretenues avec le client? Par exemple, si nous pouvions diviser tous les travailleurs en trois groupes ou plus, selon les scores obtenus pour le facteur des relations, il serait possible d'examiner l'association existant entre le comportement et l'utilité du travailleur au sein de chaque sous-groupe. De cette façon, l'analyse contrôlerait le troisième facteur des relations. Si l'association restait la même pour tous les groupes (les travailleurs obtenant des scores faibles, moyens, ou élevés pour les relations avec le client) on pourrait dire que le facteur des relations ne semble pas influer sur l'association existant entre les deux autres facteurs. S'il surgit des différences, alors les interprétations de ces différences pourraient aboutir à des intuitions importantes. Ces interprétations pourraient élargir notre compréhension de la première association simple existant entre le comportement et l'utilité.

Selon la stratégie d'analyse adoptée pour la présente étude, nous n'avons pas eu à diviser les travailleurs en groupes pour contrôler ce troisième facteur. Nous avons plutôt eu recours à une méthode de mesure statistique,[1] appelée corrélation partielle, pour arriver à la même fin. Les détails de l'application de cette méthode ne sont pas essentiels à notre étude, mais l'interprétation de ses résultats l'est. Cette méthode permet au chercheur de vérifier la corrélation de deux facteurs quel-

---

1 Pour les raisons de l'emploi de la corrélation partielle, voir l'Appendice Fc

corques tout en contrôlant statistiquement le troisième. C'est l'équivalent statistique de la répartition des travailleurs en petits sous-groupes selon les scores obtenus par eux pour l'évaluation de leurs relations avec le client.

Pour revenir à notre modèle comportement-relations-utilité, nous avons dit que les relations étaient un facteur "intervenant" grâce auquel le comportement du travailleur aboutissait à son utilité. Si cela était vrai, alors, quand on annulerait l'effet des relations en le contrôlant, l'association originelle devrait disparaître. Les constatations vinrent appuyer cette idée, car l'association entre le comportement et l'utilité disparut complètement avec un r = ,01 démontrant une corrélation de zéro.

L'interprétation de cette perte de corrélation démontre que l'influence du comportement du travailleur semble s'exercer sur son utilité grâce à l'effet que ce comportement produit sur l'établissement de relations. En d'autres termes, sans l'établissement de relations, les travailleurs ne peuvent être utiles. Il a fallu effectuer une autre vérification pour trouver des preuves à l'appui de cette interprétation. Si le cheminement était causal, les relations y jouant le rôle de facteur intermédiaire ou "intervenant", et si nous examinions l'association existant entre les relations et l'utilité tout en contrôlant le comportement, nous devions obtenir le résultat opposé sans qu'il y ait baisse de corrélation. La raison en est que si l'effet du comportement précède l'association entre relations et utilité, le contrôle exercé sur le comportement ne devrait produire aucun effet. Dans ce cas, le

comportement serait une variable "antécédente" aux relations. Encore une fois, l'évidence est frappante car la corrélation existant entre les relations et l'utilité se situe à ,749, démontrant une baisse très légère par rapport à son niveau original de ,758.

Nous avons fourni ces détails pour deux raisons. Premièrement, ce modèle fondamental de cheminement causal du comportement vers les relations et l'utilité a été la pierre angulaire de la théorie de la pratique depuis des années et, à ce titre, un point de départ important pour d'autres analyses. Deuxièmement, ce modèle constitue une introduction à la technique de l'analyse située au coeur de notre stratégie. Nous y ajouterons des variations ayant trait à d'autres constatations, mais nous allons reprendre la technique de contrôle des trois variables. Cet examen fournit donc un fondement théorique et analytique touchant le travail qui suit.

Avant d'aller plus loin, il faut ajouter quelques commentaires. Il importe de noter que les résultats statistiques que nous venons de signaler ne constituent pas une <u>preuve</u> des interprétations proposées. La notion de relations en tant que variable intermédiaire ou "d'intervention" est le résultat d'une analyse logique des données faite par l'investigateur à partir de quelques concepts théoriques portant sur le processus d'aide. Il peut exister d'autres interprétations. Les constatations fournissent des indications à l'appui des interprétations et les constatations mentionnées dans les sections suivantes nous apportent un appui supplémentaire.

Le processus de recherche analytique décrit dans le présent chapi-

tre consiste à rassembler des preuves de vérification de quelques hypothèses et à leur opposer des indices contradictoires pour contester les propositions établies. Comme le souligne Rosenberg, cet exercice devrait produire de nouvelles généralisations théoriques sur le processus d'aide qu'on pourrait vérifier auprès d'autres groupes de clients, d'autres professions ou dans d'autres études semblables à la nôtre. Notre travail fait donc partie d'une plus vaste entreprise de recherche et le lecteur devrait savoir que les interprétations des données ne sont pas des faits établis, même lorsque les évidences statistiques sont significatives. Ce sont des interprétations de l'investigateur que l'on propose à l'examen logique du lecteur et à son sens pratique.

Nous devons soulever une autre question importante en ce qui a trait au niveau des corrélations analysées dans le présent chapitre. Dans l'analyse que nous venons de faire, nous avons interprété l'existence d'une corrélation de ,22 entre le comportement et les relations du travailleur et d'une corrélation de ,17 entre son comportement et son utilité. Dans ce cas, les données provenant d'une analyse antérieure avaient indiqué que la corrélation existant entre les comportements et les relations était en réalité de ,68 et que celle qu'il y avait entre les comportements et l'utilité du travailleur était de ,70. Ces corrélations inférieures provenaient de l'utilisation d'un score moyen qui reléguait dans l'ombre des renseignements importants. Mais que serait-il arrivé si nous n'avions pas connu les mesures de corrélation supérieures et beaucoup plus imposantes? Lorsqu'une corrélation est significative au niveau ,05, nous disons que, étant donné le nombre

de travailleurs inclus dans l'échantillon, les corrélations de ,22 et de ,17 ne se produiront au hasard que cinq fois sur cent. Cela ne signifie pourtant pas que nous soyons en présence d'une corrélation significative. En réalité, une corrélation de ,22 est une corrélation faible; elle indique que le comportement du travailleur ne compte que pour 3%[1] de la variation du score relatif à son utilité. La corrélation multiple supérieure de ,70 indique que le comportement du travailleur compte pour 49%, résultat beaucoup plus important.

Dans la section qui suit, lorsque nous examinons les comportements individuels, les interprétations seront souvent fondées sur des corrélations moins élevées. Il n'est pas déraisonnable de croire que les comportements individuels produiront des pourcentages moins élevés des changements survenus dans les mesures de résultats. De plus, le lecteur doit se rappeler qu'il ne s'agit pas de prouver des faits sur l'importance des comportements, mais bien de pousser plus loin le processus de construction de notre modèle. Si les corrélations inférieures se répètent régulièrement dans d'autres études, alors notre confiance en leur importance grandira. Dans notre étude, nous envisageons maintenant les corrélations peu élevées comme des indications utiles au processus compliqué de la construction d'un modèle. Si le lecteur n'oublie pas cette limite importante, il pourra éviter le danger de mal interpréter l'analyse qui suit.

---

1 Si l'on met le score r au carré, le résultat indique le pourcentage de changement qu'une variable exerce sur l'autre (,17 x ,17 = ,03).

Les composantes du comportement du travailleur, de ses relations de travail et de son utilité

En gardant ces remarques présentes à l'esprit, nous pouvons passer à l'étape suivante qui comporte l'analyse des parties composantes de l'expression "comportements du travailleur." Quels comportements, en particulier, ont paru influer sur la création du concept appelé relation? L'identification de comportements importants sert-il à rendre concret ce que nous entendons par le mot relations? Lorsque sont réunies les conditions préalables à l'établissement d'une relation de travail positive, quels comportements servent à accroître le degré d'utilité du travailleur? L'analyse des composantes de ces conceptions élargies du comportement du travailleur et de ses relations avec le client, a constitué le point de départ de l'étape suivante de l'investigation.

La présente section et la suivante portent sur l'analyse des liens présents entre nos trois éléments principaux: le comportement du travailleur, ses relations avec les clients et son utilité; à cette fin, on y examine les corrélations simples entre deux variables. D'abord, les comportements qui sont en corrélation positive avec les relations, puis ceux qui sont en corrélation positive avec l'utilité. Une comparaison des deux listes de comportements fournit les données initiales servant à l'élaboration de généralisations théoriques. Vient ensuite l'introduction d'une troisième variable pour approfondir l'analyse décrite dans la section précédente.

Le comportement et les relations du travailleur. Le Tableau 18 énumère les onze techniques qui sont dans notre étude en corrélation

positive à un niveau significatif, avec les bonnes relations du travailleur avec ses clients. D'une façon, on peut considérer la rédaction de cette liste comme une fragmentation du concept général appelé comportement du travailleur social et comme un début d'analyse des composantes de cette variable plus étendue. Ces données permettent également d'approfondir notre compréhension du concept de relations. Les professions d'aide ont depuis longtemps reconnu l'importance de la création d'une relation entre le travailleur et le client comme condition préalable aux activités d'aide. Il se produit entre le travailleur et le client quelque chose d'important qui crée des conditions favorables à la mise en branle du processus d'aide. Malheureusement, ce quelque chose n'a pas toujours été nettement défini. L'investigateur se rappelle clairement ses propres expériences d'apprentissage au début de ses stages, alors que son affectation à un groupe d'adolescents prêts à passer aux actes avec la mission "d'établir des relations" avec eux, a abouti à un sentiment très net d'échec. Les corrélations entre les comportements de travailleurs et les rapports des clients sur leurs bonnes relations avec eux peuvent offrir des indications servant à définir le mot relations en examinant ses diverses parties composantes. On peut envisager ces comportements de travailleur comme des éléments qui non seulement contribuent à l'établissement de relations positives générales, mais qui aussi décrivent le concept lui-même. L'examen des résultats conduit à cette interprétation.

Le Tableau 18 indique que le comportement le plus important a été l'habileté du travailleur à partager ses pensées et ses émotions person-

TABLEAU 18

Corrélations entre les comportements du travailleur et les relations positives avec les clients[1]

No.	Comportements	r
24.	Partage de pensées et d'émotions personnelles	,45
25.	Compréhension des sentiments du client	,41
9.	Clarification du rôle du travailleur	,34
35.	Expression ouverte des sentiments du travailleur	,33
30.	Formulation des sentiments du client	,31
34.	Apport de données	,30
31.	Fragmentation des préoccupations du client	,29
27.	Discussion sur le thème de l'autorité	,26
15.	Perception nouvelle des membres des systèmes	,24
23.	Soutien apporté au client dans la discussion des sujets "interdits"	.24
19.	Recherche de faits survenus entre les rencontres	,23
32.	Soutien des forces du client	,20
10.	Encouragement à la rétroaction du client sur les objectifs en jeu	,20

1 Toutes les corrélations sont significatives à $p \leq ,05$. Le nombre des travailleurs inclus dans cette analyse était de 88 après exclusion de ceux qui avaient fait l'objet de moins de quatre réponses au Q.C.T.S. ou au Q.S.S. Nous avons également exclu d'autres travailleurs qui n'avaient pas répondu aux points du Q.C.T.S. ayant trait aux techniques de la terminaison. L'exclusion des cas entraînant l'absence de données sur une variable constitue l'exécution par défaut de notre programme partiel de corrélation. Le fait d'inclure des cas comportant un nombre différent de variables peut aboutir à des résultats statistiques peu sûrs.

nelles (# 24).[1] Ce premier résultat laisse croire que de bonnes relations de travail entre les personnes supposent un partage réciproque de pensées et de sentiments. Il existe dans les relations humaines une réciprocité exigeant que deux participants apportent quelque chose de personnel pour renforcer les liens créés entre eux deux. Il devient manifeste, à mesure qu'avance notre examen, que la relation d'aide peut être perçue comme une variation à l'égard de tous les types de relations humaines. La différence principale existant dans la relation de travail est le but de la rencontre et le fait que les participants y exercent des fonctions diverses.

Au cours d'ateliers de consultation, lorsque nous avons fait part de cette première constatation à des praticiens du service social, leurs réponses ont fourni des aperçus intéressants sur l'effet des paradigmes professionnels. La réaction générale comportait un certain soulagement devant ces indications qui justifiaient les appréhensions qu'ils éprouvaient à l'idée d'avoir à séparer leur moi personnel de leur moi professionnel. Une travailleuse raconta un incident qui s'était passé durant le stage qu'elle accomplit au cours de ses études universitaires en service social; son directeur de stage passant devant son bureau la trouva en train de pleurer silencieusement en compagnie d'un client. Il la fit sortir du bureau et lui déclara que si elle continuait d'exprimer ouvertement ses émotions en présence des clients, elle serait renvoyée de l'agence. C'est un exemple tiré d'un cas extrême, mais d'autres récits confirmèrent le sentiment général de bien des travailleurs que l'expression d'émotions et le fait de renverser les

---

1 r = ,45.

murs conventionnels pour se rapprocher du client de façon plus personnelle, étaient considérés comme interdits.

L'investigateur demanda si la spontanéité et la personnalisation du travail ne seraient pas augmentées par la disparition de cette norme apparemment professionnelle de comportement. Bon nombre de travailleurs reconnurent qu'ils auraient alors à surmonter des barrières qu'ils avaient eux-mêmes érigées. Par exemple, ils avaient peur de trop partager les sentiments du client. Sans la norme imposée, ils se sentiraient peut-être accablés, ne sauraient comment maîtriser leurs émotions et blesseraient peut-être le client au lieu de l'aider. De plus, en toute honnêteté pour le client, l'absence de norme les obligerait à cesser d'intellectualiser les réponses du client et à commencer à faire voir leurs sentiments. Il pouvait en résulter des situations pénibles et risquées.

Les travailleurs exprimèrent la crainte que leurs sentiments ne nuisent à leur capacité d'aider. Par exemple, ils éprouvaient souvent des émotions à caractère sexuel à l'égard de leurs clients, mais ils n'en avaient discuté que rarement dans les cercles professionnels. Les manifestations de mécontentement à l'égard des clients étaient interdites, et ils ne pouvaient se permettre de se mettre ouvertement en colère. Toutefois, il était évident que tous ces sentiments influaient sur leur travail de service social. Les travailleurs déclarèrent que ceux qui expriment indirectement leur colère contre un client sont plus difficilement acceptés par celui-ci. Par exemple, une interprétation froide, pénétrante, de la colère d'un client peut représenter une façon indirec-

te de lui rendre la pareille. En général, les travailleurs étaient effrayés d'avoir à se manifester au client et, en conséquence, ils préféraient se conformer aux interdits professionnels et supprimer l'expression de tout sentiment personnel spontané. Il en résultait souvent la démonstration d'un"professionnalisme " artificiel et mécanique au lieu de l'expression d'une synthèse de comportements personnels et de comportements professionnels. Il semble que les travailleurs perçoivent incomplètement leurs fonctions de telle sorte qu'ils ignorent où s'arrêter dans l'expression des sentiments appropriés.

La capacité de partager ses propres sentiments a été suivie de près sur la liste des comportements importants du travailleur par la compréhension des sentiments du client (# 25)[1]. Cette technique d'empathie, la capacité de se mettre dans la peau du client et de partager ses peines, ses joies, son ambivalence, ses colères, enfin toute la gamme de ses sentiments, est un don important que le travailleur fait à son client. Cette constatation déjà faite dans des études antérieures sur la pratique du service social et celle d'autres disciplines indique que la capacité de partager ses propres sentiments avec les clients se situe au coeur même du processus d'aide.

Grâce à cette constatation, le concept de relation s'approfondit pour faire face à la dimension de la compréhension des sentiments de l'autre personne. Il ne suffit pas aux deux parties en interaction de se communiquer mutuellement leurs pensées et leurs émotions; il faut que chaque partie accepte celles de l'autre. La relation s'affermit

---

1 r = ,41.

mesure qu'augmente l'élément critique de la volonté de faire l'expérience des vrais sentiments des autres. Ainsi, une bonne relation serait celle dans laquelle les parties peuvent avoir confiance que leurs offres de réactions personnelles profondes seront acceptées par l'autre sans jugement odieux.

A la suite de ces deux comportements reliés à l'expression des émotions viennent dans l'ordre d'importance les techniques de clarification des rôles (# 9).[1] Cette constatation laisse entendre que de bonnes relations professionnelles ne résultent pas seulement de l'ouverture à l'autre et de l'empathie, mais qu'elles supposent aussi un sens très précis des objectifs et du rôle du travailleur. Ainsi, la définition, dès le début des contacts, du rôle du travailleur et la clarification de son offre d'aide au client peuvent améliorer leur relation mutuelle. Les travailleurs font souvent rapport de leurs premiers contacts avec un client sans mentionner la raison pour la quelle la rencontre a eu lieu. Si on les interroge sur cette façon de faire, ils défendent leur attitude en disant qu'ils essaient "d'établir une relation" avant de commencer vraiment à travailler. Ils supposent que la concentration sur le travail avant qu'ait lieu l'établissement de la relation constituerait une menace pour le client. Lorsqu'on les pousse à faire un simple énoncé de fonction et d'intention, il devient souvent manifeste que leur répugnance à clarifier leur rôle provient de leur propre incompréhension de ce qu'ils font. Il en résulte qu'ils ont de la difficulté à décrire leur rôle sans recourir au jargon professionnel. Les résultats de la présente recherche confirment la proposition voulant que de bonnes relations s'appuient sur

---

1 r = ,34.

l'exécution d'un travail judicieux plutôt que sur l'ajournement de ce travail. Cette synthèse fait disparaître la dichotomie supposée du processus et du travail. Elle met aussi nettement l'accent sur la partie active de la relation de travail.

Il est intéressant de signaler le comportement qui manque jusqu'ici dans la présente liste. La clarification des objectifs-(#8) n'a pas montré de corrélation significative avec la relation.[1] Cette constatation présente une anomalie au sens théorique et elle est en contradiction avec la constatation précédente touchant la clarification du rôle. On pourrait en conclure que la clarification du rôle n'est pas essentielle, ou bien, autre explication proposée par les travailleurs au cours de l'analyse de ce résultat, il se peut que la question n'ait pas été comprise, malgré la tentative faite pour assurer la validité de la proposition. Les travailleurs ont déclaré que les mots ". . .expliquer le genre de préoccupations que nous pourrions examiner" peuvent avoir été perçus par les clients comme si le travailleur décidait lui-même du programme des entrevues. En outre, les exemples ont pu faire difficulté parce qu'ils étaient très concrets. Ainsi, les parents naturels ont pu réagir à l'idée qu'ils avaient un enfant "de comportement difficile". Comme il s'agissait de la première question de la liste, la proposition d'exemples généraux pouvant s'appliquer à tous les répondants n'avait peut-être pas encore été comprise à ce moment-là. Etant donné la recherche antérieure faite sur l'importance des comportements en jeu dans l'établissement du contrat et les constatations entourant la clarification du rôle, l'investigateur explique plutôt le phénomène en cause par une mauvaise interprétation du questionnaire.

---

1 r = ,07.

Cette anomalie apparente est intéressante car elle conduit à une analyse plus poussée grâce à l'introduction de troisièmes variables. Par exemple, est-il possible que les clients aient interprété la question ou aient répondu de façon différente à la tentative du travailleur en vue de clarifier les objectifs du travail? Quel serait le résultat de recherche obtenu si le contrôle de la relation entre travailleur et client était maintenu? Une section ultérieure explorera ce genre de question.

La technique suivante située parmi les plus importantes a été celle de l'expression ouverte des sentiments du travailleur (# 35).[1] Une différence capitale entre cette question et celle du partage de pensées et d'émotions (# 24), peut découler de l'emploi du qualificatif "personnelles". La formulation de cette proposition s'applique au travailleur qui partage une gamme de sentiments au cours de la période de travail. Venant en quatrième place sur la liste des comportements en corrélation, cette constatation ajoute de l'importance à la dimension générale du partage des sentiments. Néanmoins, la portée plus considérable du point # 24 peut souligner la nécessité pour les travailleurs de réduire l'apparence de l'ultra-professionnalisme en ne retenant pas de pensées ni d'émotions personnelles. La phrase que les clients ont utilisée souvent dans la section des commentaires sur cette étude et qu'ils considéraient comme le plus grand éloge à faire au travailleur était la suivante: "Il avait l'air non pas d'un travailleur social, mais bien d'une personne réelle."

---

1 r = ,33.

L'apport précieux de l'expression libre de sentiments au concept de relation peut découler de l'effet qu'elle exerce sur le développement de la confiance. Lorsque les gens sont sur leurs gardes et qu'ils retiennent leurs émotions, il est difficile de savoir réellement quand se fier à leurs réactions, Nous sommes tous constamment intéressés à la façon dont nos actes influent sur les autres et nous jugeons leur réponse comme une rétroaction évaluative continue apportée à nos comportements. Si nous sentons une retenue chez les autres, nous n'avons guère confiance aux réactions qu'ils affichent. Peut-être réservent-ils l'expression de leurs sentiments réels à notre sujet pour la période de discussion qui suivra notre départ. Nous ignorons où nous en sommes par rapport aux autres personnes. Lorsque les réactions sont plus spontanées, même si elles sont négatives tout en étant exprimées franchement, elles sont plus faciles à percevoir et à accepter. De plus, lorsqu'un travailleur exprime ses réactions honnêtement, il communique à son client quelque chose de sa perception des forces de celui-ci et de la force de leur relation. Tous deux peuvent être honnêtes et leur sentiment affectif d'honnêteté peut constituer un élément important dans leur relation.

Une autre technique empathique qui vient ensuite dans l'ordre d'importance des liens entre comportements et relation est <u>la formulation des sentiments du client</u> (# 30).[1] C'est une habileté supérieure supposant que le travailleur est tellement au diapason du client qu'il peut avoir une perception au moins partielle des sentiments associés au travail avant que le client ne les exprime. En nous remémorant nos propres expériences, il ne nous est pas difficile de nous rappeler le moment où une personne d'importance pour nous a manifesté une compréhension si nette

---

1 r = ,32

de notre situation que notre réponse émotionnelle a été celle du grand soulagement d'être compris. Ces réponses empathiques servent à éprouver nos sentiments et à nous éprouver nous-mêmes. Le travailleur qui peut agir ainsi régulièrement apportera une dimension importante de sensibilité supplémentaire au modèle de relation mis en place dans le présent chapitre.

La technique de l'apport des données (# 34) [1] vient ensuite dans l'ordre des habiletés du travailleur. A première vue, elle représente un comportement qui devrait être associé à l'utilité de celui-ci plus qu'à sa relation avec le client. On peut imaginer le travailleur partageant des renseignements pertinents à des moments importants des entrevues pour aider le client à s'insérer dans la réalité et à mieux prendre ses décisions. Cependant, est-il possible de se demander si l'association existant entre l'apport de données et la relation est une association externe? L'association serait faussée si les liens qui existent entre l'apport de l'information et la relation étaient le résultat d'une corrélation avec un troisième comportement qui lui-même serait en corrélation avec la relation. Il y a ici danger de faire une interprétation fausse d'une corrélation qui n'existerait entre deux variables qu'à cause de leur association mutuelle avec une troisième variable.

Toutefois, si l'on peut présenter un argument logique en faveur de l'interprétation, l'apparition de la relation peut alors aboutir à une nouvelle réflexion ou à une confirmation des hypothèses originelles. Lorsque l'on pense au comportement de l'apport de l'information, la première réaction concerne l'importance de la substance des données présen-

1 r = ,30

tées. A la réflexion, l'acte d'apporter des idées, des valeurs, etc. peut ressembler à un don que fait le travailleur à son client. L'examen antérieur de la théorie, au deuxième chapitre, supposait que les clients jugeraient comme un signe de rejet et de manque d'attention la suppression de renseignements pertinents et inaccessibles. Les travailleurs qui suppriment des données seront jugés comme s'ils rejetaient leurs clients, même s'ils évoquent les raisons suivantes: le désir de voir le client découvrir lui-même les données en question: la volonté de ne pas influencer le client outre mesure; le souci d'encourager l'indépendance chez les clients, etc.

Cette constatation laisserait croire que le fait d'ouvrir l'accès à la conception personnelle de la réalité par le travailleur peut améliorer la qualité de sa relation avec le client. Si l'un se soucie réellement de l'autre, il ne peut supprimer des données qui peuvent s'avérer précieuses. On peut considérer l'apport de l'information comme un comportement du travailleur qui aurait une double fonction: le partage de renseignements nécessaires et la démonstration de la serviabilité du travailleur. C'est un comportement qu'il sera aussi intéressant d'examiner en regard de l'influence des autres comportements.

Vient ensuite parmi les comportements les plus utiles du travailleur, <u>la fragmentation des préoccupations du client</u> (# 31)[1]. Cette technique consiste à aider le client à reconnaître les composantes des préoccupations auxquelles il doit faire face de façon qu'il puisse les envisager plus aisément. La place significative qu'occupe ce comportement dans notre liste semble difficile à défendre et il se peut qu'on trouve

---

1 r = ,29

là un élément d'association étrangère. On pourrait rétorquer que le client submergé par des problèmes apparemment insolubles se montrera reconnaissant envers le travailleur qui l'aidera à accomplir sa tâche. De plus, l'acte de la fragmentation démontre au client que le travailleur l'estime et croit qu'il réussira à surmonter ses préoccupations si elles deviennent plus abordables. Cette interprétation est conforme au principe qui veut que le travail valable s'appuie sur de bonnes relations. Nous avons déjà exprimé cette idée lorsque nous avons examiné l'association réciproque qui existe entre l'utilité et la relation du travailleur. Cette interprétation peut être juste, mais la place spéciale qu'occupe la fragmentation parmi les techniques favorisant la relation est plus difficile à expliquer. La fragmentation est donc un autrecomportement que nous examinerons de façon particulière dans la section où nous analyserons l'interdépendance des comportements du travailleur.

Un autre comportement du travailleur a été l'encouragement à la discussion sur le thème de l'autorité (# 27).[1] L'addition apportée par cette variable à l'établissement d'une relation entre travailleur et client comporte des implications importantes. Il serait faux de croire que l'existence d'une bonne relation entre personnes signifie que les partenaires s'entendent toujours bien. En fait, dans toute relation significative, il se rencontre des zones de friction, de désaccord, de mésentente, etc. Il ne serait pas réaliste de s'attendre à autre chose. La force d'une relation ne réside pas dans l'absence de conflits, mais dans la capacité chez les participants de discuter, au besoin, l'interaction. La présence de cet élément de relation signifie que chacun

---

1 r = .26

connaît l'autre suffisamment pour pouvoir exprimer ouvertement son sentiment d'avoir été blessé ou d'avoir vu ignorer ses besoins, etc.

Les étudiants et les nouveaux travailleurs sont particulièrement sensibles à la rétroaction négative des clients. Les questions qu'ils se posent à propos de leur propre compétence et leurs doutes sur eux-mêmes les mettent sur la défensive et leur fait interpréter tout signe de rétroaction négative chez les clients comme la manifestation d'une grave difficulté. Les clients peuvent percevoir cette sensibilité et, en conséquence, il s'établit une entrave à la vraie communication. Si la capacité du client de fournir une rétroaction négative constitue vraiment un élément essentiel à une bonne relation entre le travailleur et lui, alors la discussion honnête de la façon dont travailleur et client réagissent l'un à l'égard de l'autre pourrait être le signe de l'exécution d'un travail positif. En fait, le travailleur devrait se méfier lorsqu'il ne reçoit aucune rétroaction négative. Cette compréhension de ce qui rend la relation efficace est plus facile pour les travailleurs qui ont au moins commencé à acquérir une certaine confiance en leurs capacités.

Le comportement suivant dans l'ordre d'importance en vue de l'établissement d'une relation positive entre travailleur et client a été celui d'une perception nouvelle des membres des systèmes par le client (# 15).[1] Les exemples du questionnaire avaient généralement trait à la capacité du travailleur d'aider le client à voir les membres importants des systèmes dans une nouvelle perspective. On insistait sur la nécessité d'aider le client à relever entre ces personnes et lui-même l'existence de similitudes, de points d'interdépendance, etc.

1 r = ,24

Dans nos relations professionnelles, on nous demande souvent d'accepter la perception qu'une autre personne se fait de la réalité. Notre crainte de nuire à la relation entre cette personne et nous peut nous conduire à un accord artificiel avec elle. Il se transmet peut-être deux messages lorsqu'une personne recherche l'accord d'une autre. Le premier message sollicite de la part de l'interlocuteur l'approbation de nos propres opinions. Le second message, plus difficile à capter, demande au contraire l'expression d'un point de vue différent du nôtre. La relation solide est celle où chacun se sent libre de contredire honnêtement la perception que l'autre se fait de la réalité.

Le soutien apporté au client dans la discussion de sujets"interdits" (# 23)[1] apparaît ensuite sur la liste des comportements favorable à la relation. Les personnes éprouvent souvent des pensées et des sentiments qui sont contraires à l'idée qu'ils se font de la façon dont ils devraient penser. Lorsque ces réactions se présentent en rapport avec des sujets dits "interdits" tels que la sexualité, le défi à l'autorité, l'argent, la dépendance, etc., il devient extrêmement difficile d'en discuter avec d'autres personnes. La plupart préfèrent porter seuls le poids de ces sentiments plutôt que de subir l'embarras que leur causerait la discussion ouverte de ces sujets.

Au cours de la phase initiale du travail, les clients peuvent sonder le travailleur sur quelques-uns des autres éléments qui entrent dans leur relation avec lui. S'ils découvrent qu'il est honnête, capable d'empathie et sûr des limites que doit respecter son travail avec eux, il se développera en eux des sentiments positifs qui leur permettront de recou-

---

1 r = .24

rir au travailleur pour la discussion de sujets "difficiles" à la condition que celui-ci les y invite. Ceux-ci qu'on a souvent appelé les "problèmes réels" deviennent partie du programme de l'entrevue après que les clients ont sondé le travailleur à propos des "quasi-problèmes". La capacité de parler ouvertement d'une difficulté ou d'un sujet "interdit" est un signe du progrès de la relation entre travailleur et client. A mesure que la conversation devenue très ouverte se poursuit sur les sujets "interdits" et que le client découvre que le travailleur traite de ces thèmes avec délicatesse et compréhension, le sentiment de confiance qui doit faire partie des rencontres les plus fructueuses s'approfondit.

La corrélation significative suivante s'est établie entre la relation positive avec le client et la technique de la recherche de faits survenus entre les rencontres (# 19).[1] Ce comportement fait partie d'une série qui permet au travailleur de faire comprendre qu'il reconnaît les points forts du client. Celui-ci n'est pas un objet sur lequel on agit mais plutôt un sujet qui participe activement au processus d'aide. Le programme de la rencontre est important pour le client. En reconnaissant ce qui est urgent pour lui, le travailleur démontre qu'il le respecte en tant qu'individu et qu'il reconnaît le fait que le travail à accomplir est réellement du ressort du client. Cette attitude du travailleur fait disparaître des obstacles possibles à l'établissement d'une relation plus étroite avec son client. Le respect des opinions de celui-ci et de ce qui lui semble urgent devient un élément important de sa relation avec le travailleur.

---

1 r = ,23

Le soutien des forces du client (# 32)[1] constitue une expression plus directe de la confiance du travailleur envers le client. Lorsqu'une personne est submergée par les soucis et affligée de difficultés apparemment insurmontables, elle peut facilement perdre confiance dans son habileté à faire face à la vie. Le client peut apporter toutes sortes de témoignages indiquant qu'il est incapable d'aller plus loin.

Un point critique de la relation entre travailleur et client pourrait bien être le manque d'acceptation chez la personne qui aide de la définition par le client de sa propre faiblesse. La personne qui aide fait savoir au client qu'il est perçu comme n'étant ni faible ni fort. Il est ce qu'il décide d'être. Si le client agit avec vigueur et commence à prendre de petites décisions, alors il fait preuve de force. La façon même dont une personne exprime sa confiance en la force possible de l'autre peut constituer un facteur déterminant de l'émergence de cette force. Dans une bonne relation, chaque partie a tendance à voir la force chez l'autre plutôt qu'à se laisser tromper par les faiblesses apparentes.

Enfin, l'habileté à encourager la rétroaction du client sur le but des rencontres (# 10)[2] complète la liste des comportements provoquant une relation positive. C'est une variante de l'habileté à découvrir les événements survenus entre les rencontres. Ici, le travailleur fait encore sentir l'importance de la participation du client au processus en cours. Etant donné que cette rétroaction apparaît au cours de la phase initiale de la relation, elle aide le client à voir quelle doit être sa mise dans le travail. Le client a un rôle à jouer pour déterminer

---

1 r = ,20

2 r = ,20

ce qui arrivera au cours des rencontres. Son engagement aura une plus grande signification selon le degré auquel l'urgence de ses besoins se fera sentir dans le travail en cours.

En passant en revue ces treize comportements, il est possible d'élaborer un modèle du concept de relation dans le contexte professionnel. La volonté de partager des pensées et des émotions personnelles en constitue un élément-clé. La compréhension et l'acceptation des sentiments de l'autre sont aussi essentielles. L'interaction est démarquée par un sens précis du travail à accomplir et la substance de ce travail reflète le sentiment d'urgence du client dans son programme d'action immédiate.

La capacité de ressentir ce que ressent l'autre avec assez de sensibilité pour le comprendre même avant qu'il n'ait exprimé ses sentiments constitue un autre élément important de la relation entre travailleur et client. Cette ouverture aux sentiments de l'autre doit englober les sujets qui sont ordinairement difficiles à discuter. La relation établie comporte un élément de demande qui s'exprime à travers la confiance que porte le travailleur au client, par sa technique de fragmentation qui rend la tâche plus facile à aborder et par son acceptation de mettre au défi les perceptions du client. Son désir de partager des idées, des faits, des valeurs et toutes sortes de renseignements qui peuvent servir au client représente encore un élément de relation utile. Enfin, dans toute relation solide surgissent des difficultés et des tensions dont on peut discuter librement.

Nous avons vu dans nos constatations des éléments-clés qui contribuent au développement d'une relation positive de travail. Cette relation fournit la condition préalable à l'apport de l'aide supplémentaire du

travailleur.

Dans la section suivante se réalise l'analyse des techniques les plus positivement en corrélation avec l'utilité du travailleur en tant que critère d'appréciation de son comportement. Etant donné que bon nombre des comportements ou habiletés qui ont contribué à l'établissement d'une bonne relation entre client et travailleur contribuent aussi à l'utilité de ce dernier, on insiste surtout sur le relevé des différences de niveaux de corrélation. L'interprétation de ces différences peut aider à comprendre comment les travailleurs vont plus loin que de chercher à bien s'entendre avec les clients et leur offrent une aide plus substantielle.

Comportements et utilité spécifiques du travailleur

Le Tableau 19 énumère les techniques ou habiletés qui se sont avérées en corrélation significative avec l'utilité du travailleur définie d'après les réponses au Questionnaire sur la satisfaction retirée du service. Afin de faciliter la comparaison de ces techniques avec celles qui sont en corrélation avec l'établissement d'une relation positive, nous avons inclus les deux séries de techniques dans le même tableau.

L'examen du Tableau 19 révèle que les techniques énumérées dans le cas de la mesure de l'utilité sont presque identiques à celles qu'on a trouvées favorables à l'établissement de la relation. La perception nouvelle des participants des systèmes est le seul comportement qui ne soit pas répété du côté de l'utilité. Etant donné que nombre de compor-

TABLEAU 19

Corrélations entre les comportements et l'utilité/relation du travailleur

Utilité			Relation		
No	Comportements ou habiletés	r	No	Comportements ou habiletés	r
24.	Partage de pensées et d'émotions personnelles	,47	24.	Partage de pensées et d'émotions personnelles	,45
25.	Compréhension des sentiments du client	,46	25.	Compréhension des sentiments du client	,41
23.	Soutien apporté au client dans la discussion des sujets "interdits"	,33	9.	Clarification du rôle	,34
30.	Formulation des sentiments du client	,32	35.	Expression ouverte des sentiments du travailleur	,33
10.	Encouragement à la rétroaction du client sur les objectifs	,31	30.	Formulation des sentiments du client	,31
31.	Fragmentation des préoccupations du client	,27	34.	Apport de données	,30
34.	Apport de données	,25	31.	Fragmentation des préoccupations du client	,29
9.	Clarification du rôle	,23	27.	Expression de sentiments à l'égard de l'autorité	,36
19.	Recherche de faits survenus entre les rencontres	,21	15.	Perception nouvelle des participants des systèmes	,24
35.	Expression ouverte des sentiments du travailleur	,21	23.	Soutien apporté au client dans la discussion de sujets "interdits"	,24
32.	Soutien des forces du client	,21	19.	Recherche de faits survenus entre les rencontres	,23
27.	Expression de sentiments à l'égard de l'autorité	,18	32.	Soutien des forces du client	,20
			10.	Encouragement à la rétroaction du client sur les objectifs recherchés	,20

NOTA: Toutes les corrélations sont significatives à $p \leq ,05$. Le nombre des travailleurs inclus dans cette analyse était de 88 après l'abandon de deux qui avaient reçu moins de quatre réponses au Q.C.T.S. ou au Q.S.S. Le rejet des cas n'ayant pas fourni de réponse aux variables liées à la cessation des rencontres (option normale du programme partiel) a également réduit le nombre de sujets.

tements sont associés à l'existence d'une bonne relation et que la présence de cette bonne relation est étroitement associée à l'utilité du travailleur, cette constatation n'a rien de surprenant. Pour devenir plus précis dans notre analyse et pour savoir comment tels comportements sont plus nettement reliés à tels résultats et lesquels sont reliés à la relation et à l'utilité de façon égale, nous allons expliquer dans la prochaine section le processus du contrôle des troisièmes facteurs. Mais, auparavant, il serait intéressant de noter quelques changements survenus dans les niveaux de corrélation.

Le partage des pensées et des émotions personnelles reste la variable la plus importante et la différence de corrélation de ,45 à ,47 est trop faible pour être significative. Il s'est produit une légère augmentation dans la corrélation de la compréhension des sentiments du client (de ,41 à ,46), mais la position de cette variable au deuxième rang ne change pas. La première différence marquante est celle de la remontée de la technique du soutien du client dans la discussion des sujets "interdits" de la dixième place sur la liste des techniques mises en rapport avec la relation à la troisième place sur la liste des techniques entraînant l'utilité. L'écart de la corrélation va de ,24 à ,33.

Pour expliquer ce changement, on peut penser que les clients trouvent difficile d'aborder bon nombre des sujets les plus importants pour leur travail. Les obstacles qui gênent la libre discussion de ces sujets empêchent le travailleur d'apporter l'aide requise. Ainsi, il devient essentiel que le travailleur perfectionne cette habileté ou

technique (et développe sa propre serviabilité professionnelle) pour aider les clients à discuter ces thèmes difficiles de préoccupation. Les travailleurs affirment que les clients ne veulent pas aborder les questions trop pénibles. Ils restent sur la défensive et semblent se rebiffer si les travailleurs veulent traiter de ces sujets. L'analyse des réponses au Questionnaire sur la satisfaction retirée du service révèle que les clients auraient été prêts à aborder ces thèmes délicats mais qu'ils n'en ont vraiment pas discuté avec les travailleurs.

Il est tout à fait possible qu'en raison de l'ambivalence des clients, deux messages s'adressent au travailleur. L'approche des préoccupations délicates peut se faire indirectement par le biais de suggestions, d'analogies, de contrastes, etc. Les travailleurs qui ne connaissent pas le langage de la communication indirecte ou qui ne sont pas prêts eux-mêmes à aborder les questions embarrassantes, peuvent n'entendre que la partie de la déclaration ambivalente où le client se détourne de la tâche. Les travailleurs habiles à aider le client à aborder les sujets difficiles ou "interdits" sont ceux qui ouvrent la voie au travail important qui s'impose et qui sont, par là , plus utiles.

Si cette interprétation est valable, il s'ensuit que l'un des plus importants domaines dans lesquels il faudrait former des travailleurs efficaces serait celui de l'ouverture à la communication indirecte. Les travailleurs devront également prendre conscience de leurs propres sentiments à propos de la discussion de sujets "interdits" et apprendre à synchroniser (empathie préliminaire) cette question avec d'autres thèmes possibles de préoccupation. Ils doivent également connaître des moyens

indirects d'aborder les sujets en cause.

L'aide à la formulation des sentiments du client reste à peu près au même niveau de corrélation dans les deux listes. Néanmoins, le rang continuellement élevé qu'occupe cette habileté qui consiste à encourager les clients à partager avec le travailleur des sentiments hautement personnels semble souligner l'importance qu'il faut apporter à aider les clients à aborder des sujets pénibles. Le comportement suivant sur la liste, l'encouragement à la rétroaction du client au sujet des objectifs de l'entrevue, passe de la treisième place sur la liste concernant la relation à la cinquième place sur la liste relative à l'utilité. La corrélation a aussi augmenté de ,20 à ,31. Cette habileté est importante au moment de la définition du contrat; elle assure que la nature du travail projeté est étroitement reliée à la préoccupation urgente du client. Elle confirme la conviction générale voulant qu'il soit possible d'aider les clients si l'on aborde les domaines de préoccupation où ils veulent se faire aider.

Il est intéressant d'examiner ces constatations en regard de quelques-uns des modèles de processus d'aide actuellement adoptés par la profession. Dans toutes les théories, on s'entend pour reconnaître que les clients ne parlent pas toujours directement de leurs préoccupations. Dans quelques modèles, on affirme que c'est le travailleur qui perçoit les "vrais" problèmes même si le client en nie l'existence. En prenant pour point de départ le point de résistance du client, on en arrive à un modèle où le travailleur agit sur le client et l'amène à reconnaître, lui aussi, ce que le travailleur croit nécessiter un changement.

Si nous suivons l'interprétation (encore provisoire) des données que nous venons d'apporter, nous percevons la même difficulté chez les clients à reconnaître leurs sujets de préoccupation, mais nous percevons ensuite le client comme une personne qui cherche à soulever de façon indirecte des questions à discuter. Au lieu de la recherche de ce sur quoi le client devrait travailler, notre fonction dans la relation d'aide comporte la définition des conditions dans lesquelles il doit travailler et l'attention aux multiples voies détournées par lesquelles il s'approche de sa préoccupation principale. Il a plus besoin d'aide pour aborder les questions qui pour lui sont urgentes que pour être intégré,directement ou indirectement, dans le programme du travailleur professionnel. Chaque client porte en lui le potentiel voulu pour aborder les questions qui sont essentielles à sa propre croissance. L'aide comporte la découverte de ces zones de force, si réduites soient-elles.

L'autre différence notoire dans la partie concernant l'utilité sur nos deux listes a trait aux niveaux réduits de corrélation concernant la clarification du rôle du travailleur, l'expression ouverte de ses sentiments et l'étude du thème de l'autorité. On peut dire que ces deux comportements sont plus décisifs dans le processus de l'établissement et du maintien de la relation, lequel est une condition requise pour justifier l'utilité du travailleur. Nous allons explorer davantage ce point dans la section suivante.

A ce stage-ci, le lecteur peut se demander ce qu'il advient des autres techniques ou habiletés mentionnées comme faisant partie du processus d'aide, telles que la signalisation du travail illusoire ou fictif,

la concentration sur le sujet et l'identification de sentiments faisant obstacle au travail. Elles semblent importantes et pourtant elles ne sont pas en corrélation significative avec la relation ni avec l'utilité. Pour commencer à examiner cette anomalie apparente, il faudrait réexaminer le principe de l'interdépendance du comportement du travailleur proposé dans le chapitre premier. Jusqu'à présent, nous avons considéré chacun de ces comportements comme s'il était indépendant des autres. Rien n'a été fait pour déterminer comment le recours à quelques-uns de ces comportements peut modifier l'effet produit par les autres. Il est possible que certains des comportements non relevés n'exercent d'influence que s'ils servent de concert avec d'autres techniques-clés. Il est également possible que quelques-uns des rapports entre variables, déjà décrits dans la présente section, puissent changer lorsqu'on les envisage comme faisant partie d'un processus indépendant et complexe. Pour explorer cette question, nous allons utiliser les techniques déjà décrites de l'introduction de troisièmes variables pour vérifier l'effet de celles-ci.

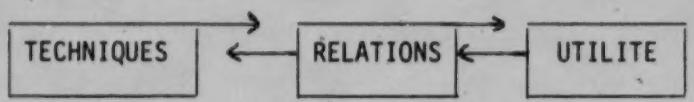
Linterdépendance des comportements spécifiques du travailleur et de la relation

Nous avons déjà établi que la relation entre travailleur et client joue un rôle important dans le processus au moyen duquel le comportement du travailleur conduit à son utilité. Dans les sections précédentes, nous avons relevé les comportements spécifiques qui sont en corrélation avec la relation et ceux qui sont en corrélation avec l'utilité. La présente section vise à examiner quels comportements semblent contribuer le plus au processus d'établissement de la relation et lesquels s'appuient sur la relation établie par le travailleur et lui permettent de fournir

une aide accrue. Il est possible que quelques comportements contribuent et au processus d'établissement de la relation et à l'utilité. Dans la présente section, nous les identifierons et nous examinerons leurs contributions respectives aux deux résultats.

La logique de l'analyse

Pour trouver la logique de l'analyse visant à explorer davantage les mécanismes du processus d'aide, nous retournerons à notre modèle antérieur. Cette fois, au lieu de nous préoccuper de la mesure globale du comportement du travailleur, nous examinerons les techniques ou habiletés particulières de celui-ci.



Chacune des vingt-sept techniques entre dans le modèle et nous en mesurons l'effet sur l'utilité en tenant constant le facteur de la relation. Ainsi, nous pouvons comparer la corrélation qui existe entre chaque technique et l'utilité avant et après l'opération de mesure de l'effet de la relation. Dans cette analyse, ce sont les changements ou le manque de changements dans la corrélation qui nous intéressent car, à l'aide de l'interprétation, nous pouvons y découvrir des perspectives plus profondes sur le processus à l'étude.

Voici cinq résultats possibles qui peuvent se produire chaque fois que nous examinons une technique différente tout en gardant constante la variable de la relation.

1. Le comportement peut perdre la plus grande partie ou la totalité de sa corrélation avec l'utilité. D'après ce modèle, si un com-

portement spécifique perd la plus grande partie ou la totalité de sa corrélation avec l'utilité, l'influence de la relation étant mise de côté, l'interprétation veut que la relation constitue une variable "qui intervient".[1] La technique ou l'habileté contribue essentiellement au processus d'établissement de la relation. La raison pour laquelle elle a révélé une corrélation avec l'utilité est attribuable à sa contribution à l'établissement de la relation. Les déductions qu'on peut faire pour la pratique seraient que ces comportements, aux premières phases du travail avec un client, sont particulièrement importantes en tant que moyens permettant de commencer à construire avec lui une relation de travail positive.

2. La corrélation entre le comportement et l'utilité décroît sensiblement. L'interprétation de ce résultat veut que le comportement contribue au processus d'établissement de la relation et à l'accroissement de l'utilité.[2] Voici un exemple de la façon dont ce principe peut fonctionner. Le travailleur qui répond avec empathie à une préoccupation exprimée par le client peut remplir deux fonctions simultanées. Premièrement, sa réponse peut contribuer à renforcer la relation entre travailleur et client en démontrant au client que le travailleur est

---

1 A noter que la relation n'est pas la seule variable qui intervienne. Par exemple, la quantité des cas, la motivation du client peuvent aussi constituer des facteurs agissants d'intervention.

2. Dans l'exemple antérieur sur la façon de déterminer le cheminement causal entre le comportement, la relation et l'utilité, nous disions qu'il fallait faire une deuxième vérification. Non seulement l'association existant entre le comportement et l'utilité dut-elle disparaître lorsque l'on contrôla la relation, mais encore l'association existant entre la relation et l'utilité dut continuer lorsque l'on contrôla le comportement. Cette épreuve a été faite dans le cas de tous les comportements qui perdirent leur corrélation avec l'utilité lorsque l'on contrôla la relation et qu'on obtint les mêmes résultats, ce qui appuie l'argument voulant que le comportement contribue essentiellement à l'établissement de la relation.

de son côté. Deuxièmement, la même réponse d'empathie peut amener le client à acquérir une impression plus positive de ses propres sentiments, ce qui peut améliorer sensiblement sa capacité de travailler efficacement sur un problème. Le double effet de ce seul comportement peut se perdre dans les corrélations simples existant entre le comportement d'empathie et la mesure du rapport entre relation et utilité. En écartant l'influence de la relation de la corrélation existant entre le comportement et l'utilité, nous pouvons interpréter la baisse du degré de corrélation comme étant une mesure approximative de la partie de l'influence du comportement qui était orientée vers l'établissement de la relation. L'autre partie de la corrélation serait une mesure de l'effet du comportement sur l'utilité.

3. Le comportement peut maintenir la plus grande partie ou la totalité de sa corrélation avec l'utilité. Dans ce cas-ci, le point important est le manque de changement dans la corrélation lorsqu'on fait disparaître l'effet de la relation. L'interprétation de ce résultat veut que le comportement spécifique exerce un effet essentiel sur la variable de l'utilité. La conséquence de cette interprétation pour le bénéfice de la pratique est que ces techniques, tout en n'étant pas essentielles à la fin de l'établissement de la relation, importent à l'accroissement de l'utilité du travailleur.

4. Il se produit une augmentation sensible de la corrélation entre le comportement et l'utilité. L'interprétation de ce résultat porte à croire que l'effet de la relation a supprimé les effets du comportement. Lorsque la relation reste constante, l'effet du comportement sur l'utilité s'amplifie, ce qui révèle son importance véritable. Par

exemple, certains comportements, tels ceux qui s'appliquent à une demande de travail, peuvent dépendre de l'existence d'une bonne relation pour être efficaces. Un tel comportement, utilisé au début des contacts avec un client, peut être perçu comme rigoureux et peu utile. Il peut être apprécié différemment une fois que la relation a été établie. Dans l'analyse de la section précédente, nous n'avons pas tenu compte de l'effet de la relation. Il se peut que les résultats découlant de réponses apportées par les clients à partir de la perspective d'une bonne relation aient été annulés par les réponses venant de clients qui avaient une mauvaise relation avec leur travailleur. Le comportement peut avoir eu peu d'effet alors qu'il est vraiment important. En écartant l'effet de la relation, nous pouvons mieux comprendre l'influence véritable du comportement.

Ce genre de résultat est important en ce qu'il peut aider à résoudre quelques-unes des difficultés en vertu desquelles des comportements situés au centre de la théorie (par exemple, la clarification des objectifs, la demande de travail) n'ont pas indiqué au début de fortes corrélations avec l'utilité. Une augmentation sensible de la corrélation d'un comportement sera donc interprétée par le fait qu'on avait perdu de vue son importance à un moment donné.

5. La corrélation entre le comportement et l'utilité change de signe (par exemple, une corrélation positive devient négative). Un changement de signe dans une corrélation représente une constatation importante. Si un comportement est apparu, au début, comme positivement associé à l'utilité, puis qu'après avoir supprimé l'effet de la relation, l'association est devenue négative, alors l'effet du comportement a été

déformé par l'influence de la relation. Ce renversement de la corrélation est rare et il faut étudier chaque cas en regard du comportement en cause.

En résumé, il peut se produire cinq résultats lorsqu'on examine la corrélation existant entre un comportement spécifique et l'utilité après avoir supprimé l'influence de la relation. Voici la liste de ces cinq résultats accompagnés de leur interprétation.

Changement de la corrélation avec l'utilité lorsqu'on supprime l'effet de la relation	Interprétation
1. La corrélation disparaît	Le comportement contribue essentiellement à l'établissement de la relation
2. La corrélation diminue sensiblement	Le comportement contrib ue à la fois à l'établissement de la relation et à l'accroissement de l'utilité
3. La corrélation se maintient	Le comportement contribue essentiellement à l'accroissement de l'utilité
4. La corrélation s'accroît sensiblement	L'effet complet du comportement sur l'utilité a été supprimé
5. La corrélation change de signe	L'association existant entre le comportement et l'utilité a été déformée par l'effet de la relation.

Utilisant cette liste à titre d'indication, la section suivante explore l'effet de chacun de ces comportements lorsqu'on supprime l'influence de la relation.

Encore une fois, il faut souligner l'importance des niveaux de corrélation. Lorsque les fluctuations de corrélation sont assez considé-

rables et que les premières corrélations étaient substantielles, nous pouvons considérer les résultats avec une confiance accrue. Lorsque les corrélations commencent à de bas niveaux (même si elles sont significatives au niveau ,05) le lecteur devrait reconnaître que les interprétations fondées sur des changements moins marqués sont d'un caractère plus spéculatif.

L'influence des comportements, la relation étant contrôlée. Le Tableau 20 fournit deux séries de corrélations pour chacun des comportements. La première colonne indique les corrélations simples (r) avec l'utilité. Dans la deuxième colonne apparaît la corrélation privée de l'influence du facteur de la relation. Un astérique (*) à côté d'une corrélation veut dire qu'elle a un niveau de signification de ,05. Ces données serviront à fournir des indications pour les réponses aux questions suivantes: a) quels comportements contribuent essentiellement aux processus d'établissement de la relation? b) quels comportements contribuent simultanément à l'établissement de la relation et à l'utilité du travailleur et à quel degré? c) quels comportements contribuent à accroître l'utilité seulement en rapport avec une bonne relation? e) quels comportements exercent un effet exactement opposé au comportement apparent une fois supprimée l'influence de la relation?

a) Techniques qui contribuent essentiellement à l'établissement de la relation. Dans la section où nous examinons les corrélations simples existant entre les comportements et l'établissement d'une relation conduisant à l'utilité, la même série de comportements a semblé contribuer aux deux résultats. Cependant, il est plus logique que certains comportements contribuent essentiellement au processus d'établissement de

la relation. Si nous pouvons comprendre ceux qui le font, nous obtiendrons une signification plus précise du terme de relation. De plus, nous fournirons au travailleur un guide qui lui indiquera sur quel modèle de comportements, aux premières rencontres avec le client, il faut établir le genre de relation de travail essentielle au processus d'aide.

La technique de formulation des sentiments a perdu toute corrélation avec l'utilité lorsqu'on a supprimé l'influence de la relation. La contribution essentielle de ce comportement semble être le renforcement des liens existant entre le travailleur et le client. Comme nous l'avons vu précédemment, les comportements peuvent remplir plus d'une fonction. La fonction principale de ce comportement semble être non pas d'éveiller le client à ses propres sentiments, mais plutôt d'être l'effet produit sur le client par l'habileté du travailleur à pressentir ces sentiments. Lorsqu'un client perçoit chez le travailleur la capacité de comprendre ses sentiments non exprimés, il reconnaît que le travailleur l'accepte. Cela peut être particulièrement important durant la phase de l'établissement de la relation, lorsque le client a peur de révéler une trop grande partie de lui-même. La contribution spéciale qu'apporte cette habileté à l'établissement de la relation pourrait bien être le message adressé au client indiquant que le travailleur reste de son côté sans que le client ait à risquer d'exprimer ses vraies réponses.

Les travailleurs ont souvent manifesté leur préoccupation d'avoir à formuler les sentiments les plus complexes du client trop tôt par rapport au moment de l'établissement de la relation. Il existe une crainte

TABLEAU 20

Corrélation du comportement ou de la technique avec l'utilité

	Techniques ou comportements	Corrélation (r) avec l'utilité	Corrélation (r) avec l'utilité la relation étant contrôlée
8.	Clarification des buts	,10	,16
9.	Clarification du rôle	,23*	,07
10.	Encouragement à la rétroaction	,29*	,21
11.	Confiance dans le travail	,05	-,13
12.	Concentration sur le sujet	,10	,05
13.	Contacts avec les membres des systèmes	-,06	-.09
15.	Perception nouvelle de ces personnes	,16	-,01
17.	Passage du général au particulier	,13	,15
18.	Sentiments et travail	,04	-,09
19.	Faits survenus entre rencontres	,19*	.07
21.	Indication de travail fictif	,05	-,04
22.	Raisons des silences	,02	-,03
23.	Soutien au sujet des question "interdites"	,30*	,17
24.	Pensées et émotions personnelles	,46	,24*
25.	Compréhension des sentiments du client	,41*	,32*
27.	Sentiments pour l'autorité	,14	-,13
29.	Consensus artificiel	-,05	-,05
30.	Verbalisation de sentiments	,25*	,04

* Signification à ,05 n=88

TABLEAU 20 (suite)

	Techniques ou comportements	Corrélation (r) avec l'utilité	Corrélation (r) avec l'utilité la relation étant contrôlée
31.	Fragmentation des préoccupations	,20*	-,03
32.	Soutien des forces du client	,19*	,11
33.	Sentiments faisant obstacle	-,17	-,24*
34.	Apport de données	,20*	-,04
35.	Expression ouverte de sentiments	,20*	-,05
38.	Terminaison prochaine	,02	-,01
39.	Partage des sentiments au sujet du départ	,06	-,01
40.	Récapitulation des séances	,13	,04
41.	Sentiments du client à l'égard de la terminaison des entrevues	,01	-,07

* Signification à ,05 n=98

justifiée que le travailleur devance le client de trop loin, le perdant ainsi en cours de route. Cette constatation laisse croire que le danger le plus grand est produit par le fait que le travailleur n'émet pas au début des rencontres des signaux très clairs indiquant qu'il perçoit les émotions inexprimées. Le client peut choisir de ne pas accepter l'offre du travailleur de s'occuper de ses sentiments, mais ce n'est pas là le facteur le plus important au moment dont nous parlons. Ce qui importe, c'est que le client entende les réponses du travailleur sans avoir à risquer de formuler les siennes. D'après cette interprétation, les travailleurs doivent se mettre totalement à l'écoute et démontrer une empathie préliminaire visant à faire voir au client qu'ils le comprennent. Cette règle s'applique même si les sentiments du client sont trop pénibles à discuter pour lui dans l'immédiat. Le travailleur peut risquer d'être légèrement en avance sur le client plutôt que de demeurer trop loin en arrière.

La technique de clarification du rôle a semblé associée plus étroitement au processus d'établissement de la relation. La contribution de ce comportement à l'établissement de la relation vient appuyer l'hypothèse théorique voulant que les clients éprouvent des inquiétudes lorsqu'ils doivent faire face à de nouvelles figures d'autorité. La technique de la clarification des rôles établit une frontière à l'intérieur de laquelle le client peut commencer à se servir efficacement du travailleur. La contribution du travailleur à l'utilité viendra au moment où il s'acquittera du rôle qu'il a décrit. La corrélation de ce comportement avec l'utilité est tombée de ,23 à ,07 au cours des estimations faites. Bien que la corrélation n'ait pas entièrement disparu,

le niveau ,07 est suffisamment bas pour indiquer l'absence de toute corrélation.

La technique de la recherche des faits survenus entre les rencontres a semblé se ranger dans la même catégorie. Il est étrange de trouver ici une technique qui semble provenir de la phase de travail décrite comme étant essentiellement celle de l'établissement de la relation. Nous avons signalé auparavant que le client interprète la recherche des événements survenus pour lui entre les rencontres comme un signe de respect à son endroit. Pourquoi alors ce comportement ne contribue-t-il pas et à la relation et à l'utilité? Une interprétation possible veut que le processus de recherche des faits survenus exerce un effet direct sur le sentiment d'égalité du client dans la relation, mais que la recherche d'incidents survenus entre les rencontres ne veut pas dire en soi que le travailleur soit utile. On peut imaginer qu'un travailleur atteigne les clients, que le processus de recherche de données exerce un effet positif sur eux, mais qu'ils soient incapables de répondre directement à l'invitation du travailleur. En pareil cas, il faut recourir à d'autres techniques. Cela est vrai même s'il existe entre travailleur et client une bonne relation. Nous trouvons là un autre domaine d'analyse future, soit l'étude de l'interdépendance de comportements spécifiques et de la façon dont ils se combinent pour exercer ce que Rosenberg appelle "l'influence conjointe".

La perception nouvelle des membres des systèmes a également semblé être directement associée au processus d'établissement des relations. Le fait que le client perçoive le travailleur comme une personne qui peut proposer des choix et qui ne sera pas toujours d'accord avec sa

vision de la réalité constitue peut-être l'élément essentiel de ce comportement. La perception du travailleur elle-même, c'est-à-dire son contenu, peut ne pas être aussi importante que l'espoir que le travailleur communique. Le client, de son côté, devra acquérir la capacité de voir d'un oeil différent les représentants ou membres des systèmes,- changement de perception qui ne se produira qu'à mesure que le client se servira de ses expériences pour voir un sens nouveau dans la réalité. Cette constatation vient confirmer le fait que les travailleurs ne puissent substituer leur propre sens de la réalité à celui du client. Ils ne peuvent que se présenter comme des personnes prêtes à comprendre le comportement des autres d'une façon nouvelle et pleine de confiance.

L'inclusion dans ce groupe de comportements de la technique de l'expression ouverte des sentiments dénote que la contribution essentielle de cette technique consiste à créer chez le client un sentiment de confiance envers le travailleur. Le client sait où se situe le travailleur et son honnêteté l'aide à approfondir leur relation mutuelle. Encore une fois, l'expression des sentiments doit venir en temps opportun. L'identification de ce comportement au processus d'établissement de la relation laisse croire que son utilisation au cours de la phase initiale des rencontres peut être avantageuse.

Toutefois, il se présente ici une difficulté. La corrélation de cette technique avec l'établissement de la relation est passée de ,20 à -,05, soit un changement de signe qui peut-être l'indice de la déformation d'une constatation. A un niveau aussi bas de corrélation, il est impossible de croire vraiment à la présence d'un rapport. L'indice aurait tout aussi bien pu être positif sous l'effet du hasard. Pourtant,

il vaut la peine de faire entrer cet indice dans une autre analyse, car la sagesse conventionnelle voulant qu'un travailleur soit moins prêt à afficher ses sentiments au début du travail, pour ne pas submerger le client, semble coincider avec l'expérience pratique de l'investigateur. De plus, il faudrait préciser cette constatation en indiquant quels sentiments devraient être partagés ouvertement au stade initial ou à la phase de travail et de quelles façons différentes les clients peuvent réagir. Cette réflexion s'applique, bien sûr, à toutes les constatations. Les données de la présente étude ne se rapportent qu'à des moyennes. Une étude plus poussée inclurait de manière plus constante l'influence de la variable client dans les interprétations formulées.

L'apport des données a semblé contribuer directement au processus d'établissement de la relation, ce qui démontre que l'influence essentielle de ce comportement ne s'affirme pas dans la nature des données elle-mêmes, mais dans l'action de les fournir. En outre, la question était formulée de façon à laisser entendre que le travailleur acceptait de demander à son client de considérer ces données à son choix. Cet aspect de l'apport des données peut expliquer pourquoi cette technique a servi à établir des relations. Le client, encore une fois, est considéré comme un sujet ayant ses propres idées et son propre sens des réalités. Le travailleur offre son expérience au client, mais ne la lui impose pas.

Le dernier type de comportement retenu a été la technique de la fragmentation des problèmes du client. Nous avons indiqué plus haut que la division des problèmes en parties peut contribuer à l'établissement de la relation par suite de l'expression de gratitude du client qu'on

aide à envisager ses difficultés d'une façon plus abordable. De plus, le travailleur communique sa conviction que le client est capable de surmonter ses difficultés. Il semble pourtant qu'il faille trouver un meilleur argument pour expliquer la constatation qui associe cette technique à l'établissement de la relation. Il y a possibilité que cette constatation se rattache à la nécessité de définir clairement la partie travail de la relation. Lorsqu'un client commence à visiter un travailleur, il éprouve souvent la crainte que toute sa personnalité ne s'effondre. Des conceptions populaires et fausses de la "thérapie" dominent souvent les préoccupations du client au cours des premières rencontres. Lorsque ces préoccupations sont globales, il se peut que s'augmente la crainte de voir le travail se centrer sur le client plutôt que ses difficultés. Le message sans équivoque que le travailleur transmet lorsqu'il fragmente les problèmes consiste à mettre l'accent sur les tâches qui attendent le client et à assurer que ces tâches seront abordables si on les considère une à une. Cette clarification plus poussée des frontières de la relation peut remplir la même fonction que la technique antérieure de la clarification du rôle du travailleur.

Pour résumer les interprétations exposées jusqu'ici, disons que le travailleur intéressé à renforcer sa relation initiale de travail avec son client accordera une attention spéciale à la formulation des sentiments inexprimés de celui-ci, même si le client ne se rend pas à l'invitation de se préoccuper de ses émotions. Le travailleur s'acquittera de cette tâche dans le contexte d'un rôle clairement défini et en rapport avec le travail du client, qui aura été divisé en éléments abordables. Le travailleur cherchera à obtenir des renseignements sur les

événements qui ont touché le client entre les rencontres, même si ses efforts ne réussissent pas à convaincre le client de partager avec lui ses difficultés les plus ardues. Le travailleur fournira les données pertinentes et, dès les premières rencontres, tentera de communiquer au client sa capacité de considérer les représentants ou membres des systèmes d'une façon différente de celle du client. A mesure qu'il avancera avec le client, il lui fera part, aussi honnêtement que possible, de ses sentiments à propos du travail accompli.

b) Les techniques qui contribuent à l'établissement de la relation entre travailleur et client et à l'utilité du travailleur. Les techniques comprises dans ce groupe ont connu une baisse de corrélation avec l'utilité du travailleur lorsqu'on a supprimé l'effet de la relation en rapport avec cette corrélation. On croit que ces techniques contribuent et à l'établissement de la relation et à l'utilité du travailleur, la proportion de l'effet produit étant approximativement reliée au changement survenu dans la corrélation.

Le partage des pensées et des émotions personnelles du travailleur a semblé contribuer également à l'établissement de la relation et au renforcement de l'utilité du travailleur. Comme on l'a dit plus haut, l'auto-expression du travailleur en tant que "personne réelle" sert à renverser quelques-uns des obstacles que les clients rencontrent lorsqu'ils font face aux sentiments de dépendance que comporte leur acceptation de l'aide du travailleur. A mesure que le travailleur devient capable d'aider de multiples façons, et se révèle comme capable de faire plus que de proposer une aide professionnelle, il met davantage de sa "personne" au service du client et en rapport avec lui. En outre, les pensées et

les émotions de caractère personnel partagées avec le client semblent fournir des données substantielles à la réalisation des tâches du client et agir aussi sur le facteur de l'utilité du travailleur. C'est peut-être le caractère personnel des données qui les fait paraître mieux adaptées au client et plus faciles à utiliser et à incorporer à son sens des réalités.

Il est intéressant de relever au Tableau 20 que la technique de compréhension des sentiments du client par le travailleur n'a pas connu de baisse de corrélation aussi marquée que le partage des pensées et des émotions personnelles avec le client. En fait, après avoir supprimé de la corrélation la partie concernant l'établissement de la relation, on constate que les comportements d'empathie sont plus importants pour l'utilité du travailleur que le partage de ses pensées et de ses émotions personnelles (partage des sentiments ,24; empathie ,32). Au début de l'analyse, avant le contrôle de la relation, l'inverse paraissait vrai. Une interprétation veut que la fonction de libérer le client pour lui faire comprendre ses propres émotions semble représenter le résultat principal de l'empathie. Celle-ci contribuera à l'établissement de la relation mais beaucoup moins que le partage des pensées et des émotions personnelles. Ces résultats revisés semblent correspondre davantage à l'expérience de la pratique de l'investigateur. Bien sûr, une autre interprétation pourrait être que la perte relativement faible de corrélation de ,41 à ,32 est simplement due au hasard. L'aide apportée au client pour lui permettre d'aborder des sujets "interdits" a influé sur la fonction d'établissement de la relation et sur la révélation de l'utilité du travailleur. Comme nous l'avons vu plus haut, ce

comportement est le signe de la présence d'une relation où les obstacles ont été supprimés pour permettre la discussion de sujets difficiles. De plus, la permission et l'aide fournies par le travailleur pour faire pénétrer le client dans les régions "interdites" permettent à celui-ci de s'attaquer à des problèmes qui autrement seraient restés dans l'ombre.

Les techniques de soutien de la force du client et d'encouragement à la rétroaction au sujet du contrat ont toutes deux indiqué de plus faibles chutes de corrélation que les autres comportements analysés jusqu'ici. Ces pertes pourraient tout aussi bien être attribuables au hasard et, à ces niveaux peu élevés, l'interprétation est impossible.

Grâce à ces données supplémentaires, notre modèle du processus d'aide continue à se développer. Le travailleur doit partager ses pensées et ses émotions personnelles, démontrer de l'empathie pour son client et l'aider à pénétrer dans les zones interdites en vue de renforcer la relation avec lui et d'accroître sa propre utilité en tant que travailleur. Le fait d'encourager la rétroaction au sujet du contrat conserve au travail son caractère réel aux yeux du client. Le soutien de la force du client l'aide à augmenter sa confiance en soi.

c) Les techniques contribuant essentiellement à l'utilité du travailleur. L'examen du Tableau 20 n'indique qu'un seul comportement qui semble maintenir son niveau de corrélation avec l'utilité du travailleur: c'est la technique consistant à passer du général au particulier.

Ce comportement était d'abord en corrélation avec l'utilité au niveau de ,13, puis est passé à ,15.[1] D'autres comportements qui ne semblaient reliés qu'à l'utilité sont apparus ainsi par suite d'accroissements plus substantiels des corrélations. Nous en parlerons dans la prochaine section.

C'est un comportement qui tombe nettement dans la catégorie de la demande de travail. La présentation générale de la préoccupation globale d'un client peut constituer sa façon de communiquer son ambivalence. Il expose son sujet mais il le fait d'une manière qui rend ce sujet difficile à aborder. Lorsque le travailleur demande des exemples précis illustrant sa déclaration générale, il se heurte à la résistance. La demande du travailleur sera utile mais, comme toutes les demandes, elle pourra engendrer chez le client des sentiments négatifs envers le travailleur. Cela peut se produire même si les demandes sont présentées aimablement et dans un esprit de serviabilité. Cette constatation explique en partie pourquoi le recours à ce comportement est associé à l'utilité, mais non pas particulièrement à l'établisse-

---

1 On interprète actuellement ce comportement et un certain nombre d'autres, même si le niveau de signification de la corrélation se situe à ,05 ou à un niveau inférieur. La raison en est que ce niveau est arbitraire et que s'il est utile à certaines formes d'interprétation des données, il l'est moins pour notre étude. En cherchant à construire un modèle, nous incluons des corrélations intéressantes si elles se rapprochent du niveau ,05 de signification. Si ces corrélations se répètent un certain nombre de fois au cours de notre étude ou de celles d'autres chercheurs, alors on pourra leur accorder plus de crédibilité. Cela semble apporter une réponse plus logique au problème des niveaux de crédibilité lorsqu'on cherche à établir des généralisations théoriques pour effectuer d'autres épreuves. Toutefois, il importe de reconnaître qu'on ne peut se fier à d'aussi bas niveaux de corrélation. Par exemple, une corrélation de ,15 indique que l'association entre ce comportement et l'utilité ne semble compter que pour 2% de la variation de celle-ci.

ment de la relation. Encore une fois, à cause du bas niveau de corrélation, cette interprétation reste à l'état de spéculation.

d) Les techniques associées à l'utilité, l'effet étant supprimé

Le premier comportement noté dans cette catégorie a été la clarification des objectifs des entrevues. La corrélation de cette technique est passée au Tableau 20 de ,10 à ,16. Une forte augmentation positive de la corrélation serait satisfaisante, car elle offrirait une preuve à l'appui de l'importance d'un comportement-clé. Malheureusement, cette hausse est encore trop faible pour revêtir une signification statistique quelconque. Néanmoins, la question d'une suppression possible dans cette corrélation est intéressante. Il se peut que l'explication apportée auparavant soit juste et que les clients aient lu le questionnaire de façon différente selon leur relation avec le travailleur. Ceux qui avaient de mauvaises relations avec lui ont eu tendance à voir dans l'offre de la clarification des objectifs une mesure d'imposition. Ceux qui avaient des relations plus positives ont eu tendance à y voir un comportement constructif. Il est aussi possible que les travailleurs qui établissent généralement de piètres relations de travail donnent à la clarification des objectifs une nuance qui est perçue de manière négative par le client. Il vaudrait la peine de faire une analyse plus profonde des différentes façons de clarifier les objectifs ainsi que d'évaluer l'influence de la manière dont les clients entendent la description des objectifs.

L'autre comportement de ce groupe est intéressant parce qu'il donne lieu à une corrélation négative qui augmente. La technique consistant à signaler les obstacles affectifs au travail a accru son association négative avec l'utilité de -,17 à -,24. L'interprétation de

ce résultat veut que le recours à cette technique n'entraîne pas l'accroissement de l'utilité du travailleur. La suppression de la corrélation peut indiquer que les clients ayant de bonnes relations avec leur travailleur ont été moins ennuyés lorsque le travailleur leur a dit qu'ils semblaient présenter un blocage, mais cela ne les a pas aidés.

Lorsqu'un chercheur fait face à une constatation qui ne semble pas soutenir ses propositions théoriques, il peut se sentir mal à l'aise. Cependant, c'est exactement là la situation qui fournit l'occasion d'approfondir la compréhension d'un modèle théorique. Il se peut bien que cette constatation,et d'autres du même genre,soulèvent une question importante à propos des subtilités que comporte le processus consistant à signaler les obstacles au travail et à présenter une demande de travail. Par exemple, le fait de signaler directement à un client que ses sentiments semblent bloquer sa capacité de travailler peut être jugé comme une critique sévère du client, servir à le refermer sur lui-même et à l'empêcher de poursuivre plus avant son travail. La technique plus lénitive qui consiste à aider le client à aborder des sujets "interdits", technique ayant le même but que la première, semble être étroitement associée à l'utilité du travailleur. La conscience qu'a celui-ci de l'influence exercée par l'obstacle sur le client peut servir à entraver les réactions de celui-ci. Plutôt que d'insister sur l'échec du client, il faut l'aider à chercher la solution de sa difficulté particulière.

Cette constatation peut également être le signe de la présence d'un autre problème. Les travailleurs de qui l'on dit qu'ils font

remarquer aux clients la difficulté qu'ils éprouvent à surmonter les obstacles de type affectif sont peut-être ceux qui se préoccupent exagérément de la détection des obstacles. Il s'agit là d'un déplacement subtil qui affecte le contrat original prévoyant l'accomplissement de certaines tâches précises. Le travailleur commence à consacrer plus d'efforts à aider son client à mieux comprendre la façon dont les obstacles influent sur lui. Le client peut alors percevoir que le travailleur a cessé de travailler avec lui pour travailler sur lui, ce qui représente la confirmation de ses pires craintes. Le travailleur qui se laisse entraîner à examiner les obstacles en tant que centres d'intérêt de son travail commet une erreur sérieuse et cette constatation révèle les dangers qu'il y a à s'attacher trop principalement à l'examen du processus au lieu de se concentrer sur le travail à accomplir.

Cette interprétation soulève une autre question que le lecteur a peut-être entrevue beaucoup plus tôt. Notre analyse s'appuie sur le supposition générale voulant que si les clients ont répondu que les travailleurs ont utilisé une technique souvent ou assez souvent, ils parlaient d'une utilisation appropriée de cette technique. Certains comportements seront utilisés moins souvent que d'autres, parce que les clients en auront moins besoin (le cas cité plus haut peut être un exemple de ce fait). En général, nous avions rédigé les questions de façon à faire ressortir leur àpropos. Par exemple: "Lorsque j'ai dit à ma travailleuse ce que je ressentais, elle a compris". La question visait à démontrer non pas que la travailleuse adoptait souvent une attitude de compréhension, mais qu'elle adoptait

souvent cette attitude lorsque cela convenait. Il importe que cette proposition soit claire dans l'esprit du lecteur. Les interprétations veulent faire comprendre que la fréquence d'utilisation d'une technique ou habileté par le travailleur était non pas une fréquence absolue mais une fréquence relative d'utilisation appropriée indiquée par le client.

En ce qui concerne la question de l'habileté de l'identification d'obstacles affectifs au travail, la même interprétation est valable. Cette technique peut avoir été utilisée le plus souvent par les travailleurs dont les clients étaient les plus solidement négatifs, et partant, moins ouverts à l'identification de leurs sentiments. Ces clients seront également moins susceptibles de recevoir de l'aide. Si tel est le cas, il faut alors analyser l'interaction entre l'utilisation de cette technique et les réactions de différents clients. On peut recourir à nombre d'interprétations de cette constatation. L'investigateur est en faveur du recours à une analyse subtile des diverses formes de demande présentées aux clients afin de distinguer entre celles qui les aident à s'ouvrir et celles qui les portent plutôt à se refermer sur eux-mêmes.

e) Les techniques qui n'ont qu'un semblant d'association avec l'utilité du travailleur. Quelques-unes des constatations les plus intéressantes de cette analyse sont venues au jour lorsqu'un comportement semblait en premier lieu offrir une association positive (ou négative) avec l'utilité, puis que cette association s'inversait quand l'influence de la relation était supprimée. Au Tableau 20, le plus frappant de ces comportements est la technique du traitement des sentiments à l'égard de l'autorité. Lorsqu'on examine celle-ci sans supprimer l'influence de la relation, la corrélation qui la concerne s'établit à ,14. Mais si on

contrôle la relation, la corrélation passe à -,13. Ces deux corrélations sont encore inférieures au niveau de signification (= ,17) et peuvent représenter une fluctuation due au hasard. Et pourtant une chute de corrélation de ,27 est assez importante pour nécessiter une analyse.

Nous avons déjà vu que le thème de l'autorité est en corrélation significative avec l'existence de relations positives entre travailleur et client. Il se peut que l'observation de ces relations, particulièrement s'il se produit chez le client une rétroaction négative, ne soit possible que s'il existe déjà une base de relation positive entre travailleur et client. Les sentiments à l'égard de l'autorité et le fait d'être dépendant sont deux sujets extrêmement délicats. Nous avons appris avec les années, dans des situations familiales, scolaires ou sociales, que personne ne fournit de rétroaction négative directe. La crainte de la punition, celle de blesser les sentiments des autres ou simplement d'être impoli sont agissantes. Cette constatation peut indiquer que la technique de faire exprimer les sentiments à l'égard de l'autorité ne met pas en lumière l'utilité du travailleur qui cherche à provoquer chez son client une rétroaction négative honnête si celui-ci n'est pas suffisamment à son aise pour la fournir. De fait, pareille demande peut bloquer les réactions du client.

D'autre part, on a mentionné antérieurement le danger possible d'exagérer l'analyse du processus en cours. Cette constatation s'applique encore ici. Le travailleur qui consacre beaucoup d'énergie à rechercher pourquoi lui et son client sont en difficulté peut ainsi s'éloigner du but réel de son travail et diminuer sa propre utilité. Si la relation est positive

entre travailleur et client, le fait de recourir à un mécanisme de surveillance pour la vérifier dans les périodes difficiles ne peut que la renforcer. Mais, lorsque la relation est tendue, le travailleur ferait peut-être mieux de se concentrer sur son renforcement plutôt que d'exiger une rétroaction du client sur le thème de l'autorité.

Un autre comportement qui affiche au Tableau 20 un changement de signe de corrélation a été celui où le travailleur fait part au client de sa confiance dans les possibilités de travail de celui-ci. La corrélation originale a été de ,05 puis est devenue une corrélation négative de -,13. Une première interprétation de ce phénomène pourrait être celle de l'effet du hasard à cause du degré infime des corrélations. Toutefois, étant donné que la question en cause se présentait dans la section du Q.C.T.S. portant sur la phase initiale précédant le travail, une autre interprétation vient à l'esprit. Sans la présence d'autres techniques ou habiletés d'établissement de relation (clarification du rôle, empathie, partage de sentiments, etc.) l'expression de la confiance du travailleur en la possibilité d'une action positive est peut-être perçue par le client comme un apport artificiel de réconfort. Les travailleurs ressentent souvent profondément la douleur des luttes que mènent leurs clients. Il est naturel pour le travailleur de vouloir aider et rassurer le client et de chercher à le soulager de son fardeau. Malheureusement, les clients perçoivent souvent le réconfort offert comme un signe que le travailleur ne comprend tout simplement pas jusqu'à quel point leur situation est mauvaise. Si le réconfort est proposé sans être associé à une expression de compréhension, il peut facilement buter le client et provoquer chez lui des sentiments négatifs. Dans la phase

initiale des rencontres, l'expérience veut qu'une expression de confiance à l'égard du travail à accomplir puisse contribuer à l'établissement d'une relation positive entre travailleur et client. Néanmoins, cette expression doit jaillir de la volonté ferme du travailleur d'écouter, de faire preuve d'empathie et de permettre au client d'exprimer ses propres sentiments.

f) Les techniques non associées à l'utilité. Un certain nombre de techniques n'ont pas semblé être associées à l'utilité du travailleur avant ou après la suppression de l'influence de la relation. Ces comportements sont les suivants: la concentration sur le sujet discuté, les contacts directs avec les représentants ou membres des systèmes, l'interprétation des silences, l'indication du travail fictif, l'aide fournie au client pour qu'il relie ses sentiments au travail et les quatre techniques ayant trait à la terminaison des rencontres. Dans notre étude, nous traitons les données sur les variables relatives à l'interruption des rencontres avec une certaine hésitation puisque les choix offerts aux clients pour répondre aux trois questions en cause étaient limités à deux: oui ou non. Ce genre d'information ne produit pas de résultats significatifs pour l'analyse de la corrélation. Malheureusement, la façon dont les données ont été codées et classifiées ne se prête pas à l'application de méthodes d'analyse. Le lecteur devra tenir compte de ces limites.

Jusqu'à présent les autres comportements ou techniques n'ont simplement pas démontré d'effet significatif. Ce fait est surprenant puisque l'expérience de la pratique indique que les techniques suivantes

devraient être trouvées importantes: la concentration sur le sujet, les contacts avec les représentants des systèmes, l'interprétation des silences, l'indication du travail fictif et le rattachement des sentiments au travail. Il se peut que la formulation des questions ait eu tendance à égarer les répondants. Par exemple, les propositions présentées à propos des contacts avec les systèmes commencent ainsi: "Quand j'avais des difficultés à communiquer avec une personne, le travailleur la rencontrait." Les clients reconnaissent-ils volontiers qu'ils éprouvent des difficultés à communiquer avec quelqu'un? A combien de clients s'applique cette raison pour laquelle les travailleurs sont entrés en contact avec les représentants des systèmes? Dans les services d'aide à l'enfance, les travailleurs communiquent constamment avec les représentants des systèmes mais, en général, leur but est de négocier directement au nom du client plutôt que d'instaurer un processus de négociation entre le client et le représentant du système. Par exemple, un travailleur peut rencontrer un directeur d'école pour éviter le renvoi d'un élève. Il est bien rare que ce genre de rencontre ait pour but principal d'aider la mère et son enfant à communiquer de façon plus efficace avec le directeur.

Il serait intéressant de poursuivre cette analyse en concentrant notre attention sur ce que Rosenberg appelle les "influences conjointes" des comportements. Quels sont les comportements indépendants et les comportements dépendants les uns des autres? La combinaison de deux comportements crée-t-elle un nouveau facteur ayant des propriétés différentes de celles des comportements distincts? La portée d'une telle analyse dépasse les bornes de notre étude. La méthodologie de la recherche exposée

à l'Appendice Fc indique des voies ouvertes à l'analyse postérieure.

Récapitulation sur le modèle de processus d'aide

Nous pouvons résumer jusqu'ici les résultats de notre étude en les faisant servir de base à un modèle de processus d'aide. Nous indiquerons trois niveaux de constatations comme fondements de ce modèle. Au premier niveau, on trouve les techniques qui présentent des degrés de corrélation assez élevés pour fournir une évidence encourageante sur l'importance des comportements.[1] Le deuxième niveau de techniques comprend celles qui présentent une corrélation significative au niveau de ,05, mais pas suffisamment élevée pour fournir des preuves substantielles de leur importance. Le dernier niveau comprend des comportements qui subissent des changements de corrélation intéressants, mais à des niveaux si faibles que ceux-ci ne peuvent servir que d'indications tout à fait spéculatives. Encore une fois, la facture du modèle reste simplement provisoire. Le modèle exige que chaque praticien le vérifie en fonction de sa propre expérience professionnelle et que les chercheurs essaient de corroborer les résultats de la présente étude.

Les données fournissent de bonnes indications du fait que le travailleur, au moment où il commence à se rencontrer avec un client, est conscient de l'importance du partage de ses pensées et de ses émotions personnelles avec celui-ci. Le client a besoin d'avoir accès à son travailleur en tant que personne réelle de façon à se sentir en confiance. Lorsque le travailleur écoute le client, il doit se mettre sur la même

---

1 Ces techniques avaient des corrélations (r) de ,25 ou plus, ce qui indiquait le chiffre de 6,25% pour la variation attachée au facteur de l'utilité.

longueur d'ondes que lui et se servir de son expérience et de ses réactions immédiates pour traduire en paroles les sentiments du client, juste avant que le client ne les exprime. Par ce comportement, le travailleur livre un message important au client et lui dit qu'il peut comprendre et accepter ses sentiments sans l'obliger à risquer de les exprimer avant qu'il n'ait donné sa confiance au travailleur. Celui-ci doit être conscient du fait que le client puisse éprouver quelque difficulté à partager des pensées et des émotions qui sont considérées comme "interdites". Il doit aussi surveiller les indications apportées par le client et lui offrir son aide pour lui faciliter la discussion de ces questions intimes.

Le travailleur évitera de donner à penser au client que ses sentiments semblent bloquer son expression personnelle, ce qui pourrait être perçu comme une critique. Il pourrait en résulter un effet négatif sur le travail en l'absence d'une relation positive entre travailleur et client. A mesure que la tâche progresse, le travailleur devra, de façon systématique et sincère, manifester de l'empathie à l'endroit des sentiments exprimés par le client. Il contribuera ainsi à clarifier ces sentiments et aidera le client à s'accommoder de leurs effets. Le travailleur a besoin, au début de sa tâche, de la rétroaction du client à propos des questions qui lui paraissent urgentes. Cette forme de contrat aidera à garder au travail un caractère d'utilité aux yeux du client.

L'étude poursuivie apporte des indications assez convaincantes en ce qui a trait à l'importance de la série suivante de comportements. Le travailleur, dès le début de la relation, doit clarifier son rôle par rapport au client, de façon que celui-ci ait une idée précise de ce que le travailleur peut lui offrir. Cette démarcation du travail aide à

libérer le client de la crainte de l'autorité et lui permet de se prêter davantage à la relation proposée par le travailleur. Celui-ci apportera des données pertinentes au début des rencontres de sorte que le client puisse voir en lui une personne qui donne. L'information sera offerte de façon telle que le client aura la possibilité de la rejeter. Au début de chaque rencontre, le travailleur manifestera sa compréhension de ce qui est urgent pour le client en s'enquérant du programme qu'il veut suivre dans l'entrevue. Lorsqu'on s'attaquera à des problèmes trop généraux, le travailleur les divisera,rendant ainsi le travail plus abordable et indiquant que les préoccupations du client occupent le centre de la tâche entreprise. Le travailleur manifestera sans cesse sa capacité de comprendre de différentes façons le comportement des personnes, en indiquant au client diverses manières de procéder et en se refusant à simplement renvoyer au client ses propres perceptions.

Durant tout le processus de l'établissement de la relation de travail, le travailleur ne cessera de manifester sa disposition à partager avec le client ses propres sentiments à propos de la tâche à réaliser, de sorte que le client puisse commencer à croire que le travailleur veut vraiment dire ce qu'il dit. Après l'établissement de la relation, il importera que le travailleur soutienne les forces du client en lui communiquant clairement la conviction qu'il peut s'attaquer à des problèmes difficiles. Le travailleur sera sensible à la nécessité d'aborder avec le client le thème de l'autorité, c'est-à-dire d'analyser la façon dont lui et le client s'entendent. Néanmoins, il doit être sûr à ce point qu'il existe entre eux une relation positive. Sinon, les tentatives faites pour amorcer la discussion sur la relation peuvent être perçues

négativement si cette relation est mauvaise et si la méfiance règne entre travailleur et client. Enfin, les techniques consistant à passer du général au particulier et à clarifier les objectifs à poursuivre semblent contribuer à l'utilité du travailleur. Cependant, ces constatations restent du domaine de la spéculation.

Dans la présente section, nous avons essayé d'utiliser les données recueillies au cours de notre recherche pour approfondir notre compréhension des mécanismes du processus d'aide. Il importe de garder en mémoire les comportements qui n'étaient en corrélation ni avec la relation entre travailleur et client ni avec l'utilité du travailleur. Ces comportements sont les suivants: la concentration sur le sujet discuté, le maintien de contacts directs avec les représentants des systèmes, le rattachement des sentiments au travail, l'indication de la présence d'un travail fictif, l'interprétation des silences et la vérification de consensus non existants ou artificiels. Les raisons de l'absence de corrélation décelée à propos de ces comportements, qui représentent les formes les plus exigeantes de demande de travail, méritent qu'on s'y arrête. Les techniques de la concentration sur le sujet, de l'indication de la présence du travail fictif et de la vérification d'un consensus artificiel possèdent toutes trois la caractéristique de vouloir pousser le client à aborder ses tâches véritables lorsqu'il semble piétiner sur place. Chacune de ces techniques expose le client à se sentir objet de critiques de la part du travailleur à cause de son incapacité de surmonter ses difficultés. D'autre part, des demandes de travail plus délicatement présentées, telles que l'aide fournie au client pour aborder des sujets "interdits", semblent exercer une influence considérable sur

les variables de la relation entre client et travailleur et de l'utilité de ce dernier.

On peut donc croire à la présence d'une différence entre les sollicitations qui aident le client à se mettre au travail et celles qui le referment sur lui-même. Par exemple, lorsqu'un client éprouve des difficultés à se concentrer, au lieu d'essayer de le ramener sur le sujet, le travailleur devra peut-être se montrer plus habile et tenter de lui faire surmonter les sentiments qui l'ont empêché de se mettre au travail. Si un client éprouve des difficultés à aborder des sujets trop intimes, alors l'indication de l'existence d'une illusion de travail peut être moins utile au client que les techniques qui le feront se mettre au travail. Il est possible que les travailleurs aient recours à quelques-uns de ces comportements lorsqu'ils se sentent frustrés devant l'absence de progrès du client et celui-ci peut percevoir la frustration du travailleur comme un blâme à son adresse. Il est possible enfin que le client ne soit tout simplement pas en état d'utiliser l'aide du travailleur à ce stade de sa vie et, malgré la mise en oeuvre de techniques d'établissement de relation, le travail peut rester artificiel. Encore une fois, le fait de lui présenter des demandes n'apportera rien au client s'il ne peut pas réagir. D'autres explications suggèrent qu'il faut décrire ces comportements ou habiletés de façon plus précise et plus claire ou qu'une analyse plus poussée pourrait révéler qu'ils n'ont d'importance que s'ils sont mis en parallèle avec d'autres comportements. Aux yeux de l'investigateur, ces constatations ont pour effet de signaler à l'attention de nouveaux domaines de recherche sur les subtilités que comporte le processus difficile de la demande de travail.

C'est dans cet esprit que nous aborderons les chapitres suivants.

CHAPITRE VI

PROFILS DE COMPORTEMENTS ET EFFICACITE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

Au cours du chapitre précédent, nous avons mis l'accent sur l'influence des comportements du travailleur. Dans le présent chapitre,nous passerons à l'analyse des profils de comportements des travailleurs en regard de leur efficacité. En effet, en regroupant les travailleurs de diverses façons et en calculant le score moyen obtenu par eux pour chaque comportement, nous pourrons établir des profils de groupes de travailleurs et les comparer entre eux. De plus, nous présenterons et discuterons les résultats d'un examen plus attentif de l'efficacité de deux groupes de travailleurs, l'un démontrant un profil positif d'après les réponses au Questionnaire sur le comportement des travailleurs sociaux, l'autre, un profil négatif.

PROFILS DE COMPORTEMENTS DES TRAVAILLEURS

Dans la présente section, nous montrons les profils des groupes suivants: le profil des comportements du travailleur moyen; ceux des tratravailleurs ayant acquis peu, assez ou beaucoup d'expérience à l'agence; ceux des travailleurs formés et non formés; ceux des travailleurs formés selon divers niveaux de préparation (diplôme d'études collégiales), B.S.S. (baccalauréat en service social) et M.S.S (maîtrise en service social). Voici quelques exemples des questions abordées dans cette section. Dans quel ordre les travailleurs acquièrent-ils les différentes techniques ou habiletés? L'expérience en agence procure-t-elle une plus grande habileté? La formation professionnelle semble-t-elle entraîner des différences

d'habileté chez les travailleurs? Nous parlerons également des conclusions à tirer de nos constatations pour l'enseignement dans les écoles professionnelles et pour les programmes de stages en agence.

Le travailleur moyen dans notre étude

Le Tableau 21 présente le profil du comportement du travailleur moyen dans notre étude. Le détail des comportements apparaît dans la colonne de gauche. Nous les y avons regroupés selon les facteurs identifiés au deuxième chapitre. Par exemple, les cinq premiers sont des comportements généraux ou ceux qui conduisent à des ententes en début de rencontre. Suivent les comportements suivants: élaboration, empathie, expression des sentiments du travailleur, demande de travail, relevé des obstacles, apport de données, travail auprès des membres des systèmes et techniques entourant la terminaison des rencontres et la séparation.

Les scores qui apparaissent au haut et au bas du graphique procurent une échelle de détermination du score moyen pour un comportement donné. L'échelle commence à 1, score positif, et augmente par dixième jusqu'à 4, score négatif. Par exemple, dans le Tableau 21, le score moyen pour le comportement numéro 8 est 1,5. Il est donc possible de cette façon de connaître le score moyen individuel pour chaque comportement ou d'examiner des regroupements de scores ou un profil général.

Il est intéressant de prendre connaissance de ces résultats en comparaison avec le modèle d'acquisition de techniques ou d'habiletés du travailleur moyen. Comme le graphique montre un profil moyen, il inclut des travailleurs présentant une grande diversité d'expérience et de formation. On s'attendrait à ce que les variations reflètent les degrés

Profil des comportements du travailleur social moyen dans notre étude

TABLEAU 21

Scores moyens (1,0 à 3,9)

COMPORTEMENTS

8. La clarification des objectifs
9. La clarification du rôle du travailleur
10. L'obtention de la rétroaction du client
11. La manifestation de confiance en son client
19. La recherche de faits survenus entre les séances de travail

17. Le passage du général au particulier
22. La compréhension des silences

25. La compréhension des sentiments du client
30. La verbalisation des sentiments du client
18. Le rattachement des sentiments au travail

35. L'expression des sentiments du travailleur
24. Le partage des pensées et des émotions
32. Le soutien des forces du client

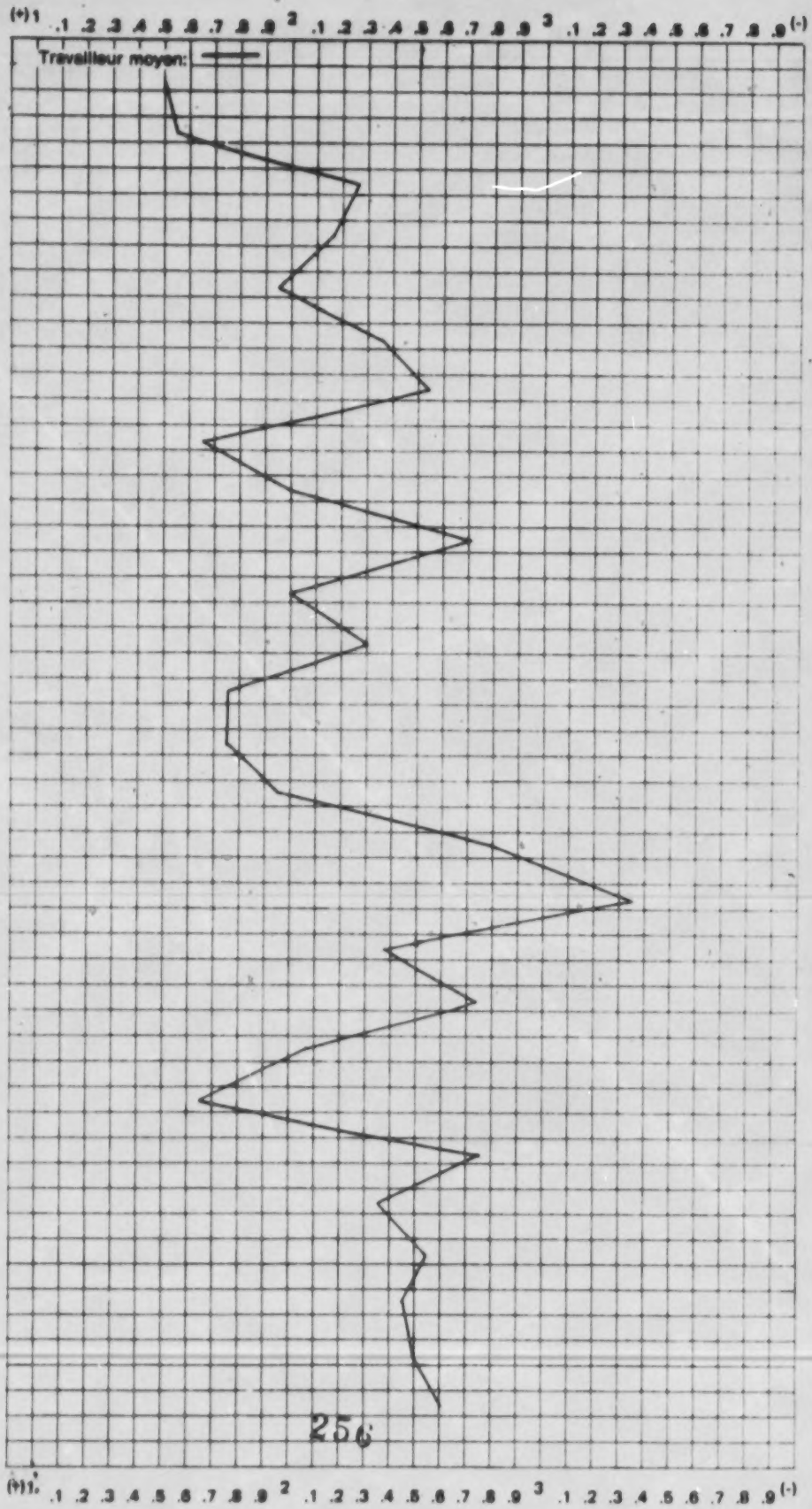
31. La fragmentation des préoccupations du client
12. La concentration sur le sujet
29. La vérification du consensus artificiel
21. La signalisation d'un travail fictif

23. Le soutien dans les sujets "interdits"
33. Le relevé des obstacles affectifs
27. La discussion du thème de l'autorité

34. L'apport de données

13. Le contact avec les responsables des systèmes
15. La perception nouvelle des systèmes

36. L'indication de la séparation prochaine
39. Le partage des sentiments du travailleur à la fin des rencontres
40. La récapitulation de l'apprentissage
41. La recherche des sentiments à la fin des rencontres



Nombre de travailleurs = 116

de difficulté d'acquisition ou de perfectionnement associés à certaines techniques par comparaison avec d'autres. Les techniques qu'on acquiert généralement en début de formation professionnelle devraient se trouver, sur le graphique, du côté le plus employé, c'est-à-dire du côté gauche. L'analyse que nous allons faire s'appuie sur la perception que l'investigateur s'est faite de ce que devraient être les tendances normales d'acquisition de techniques ou d'habiletés d'après ses années d'enseignement et son expérience de consultant dans diverses agences. Ces tendances sont décrites d'après le modèle du développement de l'étudiant moyen au cours d'un programme d'études de deux ans. On suppose qu'un tel programme inclut des périodes de pratique directe dans le milieu avec l'appui d'une supervision mettant l'accent sur l'acquisition des techniques ou habiletés. Ce processus de formation comprend l'observation directe et systématique du travail des étudiants en stage, par le recours à l'enregistrement audio-visuel et à la rédaction de rapports.

Le travailleur moyen semble efficace dans la clarification des objectifs poursuivis avec le client et dans celle de son propre rôle mais moins enclin à rechercher la rétroaction de son client sur l'établissement de leur contrat de travail, à témoigner sa confiance à ses clients et à conclure une entente pour chaque rencontre. C'est au tout début de leur formation que les étudiants doivent s'attaquer aux questions associées à l'établissement du contrat, en particulier à l'acquisition de l'art de dire ce qu'ils sont et ce qu'ils font. A mesure qu'ils s'efforcent d'acquérir un sens d'identité professionnelle qui ne dépende pas de l'utilisation d'un jargon (faciliter, améliorer, rendre capable, rehausser, etc.) ils commencent à faire montre d'une compréhension stéréo-

typée et d'une certaine recherche dans l'expression verbale de leurs objectifs et de leur rôle. Mais comme ces comportements ne sont pas vraiment intériorisés, les étudiants peuvent exprimer ce qu'ils font mais manquent d'habileté pour jouer pleinement leur rôle et leur incertitude se révèle dans leur manque d'attention à l'égard de la rétroaction du client à propos de l'entente conclue et dans leur peu d'empressement à vérifier la perception d'une situation d'urgence de la part de leur client au début de chaque rencontre. Aussi longtemps qu'ils n'ont pas commencé à vivre leur rôle dans la pratique, ils n'incorporent pas vraiment dans leur travail la notion de contrat. C'est souvent au début de la deuxième année de leur formation pratique, lorsqu'ils font face à un nouveau cadre de travail et à une nouvelle clientèle, que les étudiants sont capables de comprendre clairement tout ce que signifie la notion de contrat.

Le travailleur moyen ne connaît pas pleinement son rôle et doute de sa compétence et ceci se reflète dans les scores illustrés par les graphiques inclus. Les étudiants finissent par acquérir l'habileté de conclure un contrat avec leurs clients mais ils ne sont pas certains de ce qu'ils doivent faire quand le client exprime ses préoccupations. Il ne leur vient pas à l'esprit avant le deuxième semestre de formation pratique que leur travail consiste, du moins en partie, à aider le client à discuter de leurs interactions en entrevue. Ainsi, quand un père ou une mère mentionne la difficulté qu'il éprouve à jouer son rôle de parent, les étudiants témoignent souvent de l'empathie et feront des commentaires mais ils n'insisteront pas pour entrer dans le détail du problème présenté. Cette attitude reflète leur manque de confiance en eux-mêmes et la crainte qu'ils éprouvent à la pensée que le client pourrait entrer vraiment dans

les détails.

La technique d'interprétation et de rupture des silences est moins employée que celle qui fait passer la conversation du général au particulier. Pourtant, les silences parlent éloquemment aux travailleurs. Ils sont généralement interprétés par chacun comme l'indice que "quelque chose ne va pas dans l'interview et que c'est ma faute". A cause de cette interprétation négative, les étudiants évitent souvent les silences en changeant de sujet de conversation ou en posant des questions au client. Ce n'est qu'à la fin de leur première année de formation qu'ils commencent à acquérir assez d'assurance pour chercher à dépister les éléments négatifs dont ils devinent la présence derrière les silences. En outre, les étudiants pressentent souvent la force des sentiments associés aux silences. Jusqu'à ce qu'ils aient acquis la capacité de vivre à l'aise avec leurs propres réactions affectives, ils chercheront à éviter les sentiments qui ne font pas surface et à s'en détourner.

Les résultats que le profil du travailleur moyen donne pour les trois comportements suivants correspondent exactement à ce qui se passe dans les phases au cours desquelles les étudiants apprennent les techniques d'empathie. D'abord, ils commencent par comprendre l'existence des émotions et leur importance. Cela survient d'ordinaire, au milieu du premier semestre, au cours de leurs tentatives de détection des sentiments exprimés par les clients. Ces premiers efforts s'avèrent souvent maladroits et artificiels; cependant, à mesure qu'ils acquièrent de l'aisance, les étudiants sont capables d'éprouver une authentique empathie et deviennent plus aptes à l'exprimer directement.

A mesure que l'étudiant se situe sur la même longueur d'ondes que son client, il éprouve non seulement les sentiments qu'il exprime mais encore ceux qui sont trop difficiles à discuter ouvertement. Au deuxième semestre, alors qu'augmente sa confiance dans ses capacités toutes nouvelles, l'étudiant se risquera à exprimer ses réactions affectives avant même que le client ait énoncé les sentiments qu'il éprouve. Cela se produit dans la majorité des situations à l'exception de celles qui touchent à des sujets considérés comme "interdits" et à des émotions reliées à la question de l'autorité (en jeu dans la relation entre travailleur et client). Souvent, la confiance en soi, nécessaire pour aborder les sentiments profonds et pour affronter les réactions négatives, ne se développe pas avant la fin de la deuxième année d'études.

La technique numéro 18 qui a trait à la capacité de rattacher sentiments et travail est étroitement reliée au développement chez l'étudiant du sens de ses fonctions et de leur fin. Alors qu'il commence à éprouver une empathie qui devient habituelle, à pouvoir exprimer les sentiments de son client et l'aider à se raconter, l'étudiant n'est pas encore certain de la façon de traiter avec les sentiments qui sont exprimés. A mesure que se développe en lui la compréhension de ses fonctions et de leur objectifs, ce que l'on remarque souvent au cours du deuxième semestre de la première année, l'étudiant commence à faire ses premières tentatives de rattachement des sentiments du client à ses actes. Ce lien entre sentiments et actions est mieux perçu à mesure que l'étudiant comprend que l'ambivalence des sentiments exprimés par le client lui rend difficiles les actes qu'exige son propre intérêt. Le recours à la technique du rattachement entre sentiments et actes devient plus apparent en deuxième année, alors que s'accroît chez l'étudiant la conscience de ses fonctions et de leurs fins.

Le cinquième groupe de comportements, qui représentent tous une forme de demande de travail, reflète clairement la difficulté qu'éprouvent les travailleurs à s'exprimer de façon directe et à s'affirmer devant leurs clients. La fragmentation et le maintien du centre d'intérêt s'acquièrent tôt (au second semestre de la première année), mais le travailleur ressent comme trop risqué le fait d'accorder une attention directe aux problèmes de déroulement des processus en cours. Le perfectionnement de ces techniques est souvent reporté à la fin de la deuxième année et, parfois, bien après le début de la pratique professionnelle.

Les étudiants éprouvent un vif désir de réussir dans leur travail; aussi, quand le client semble s'orienter de façon positive, ils craignent plus que tout de mettre à jour une ambivalence cachée chez le client. Ils craignent que la recherche de l'ambivalence soit génératrice de problèmes. Même s'ils perçoivent la présence de l'ambivalence, ils espèrent que le client surmontera ce sentiment. La nécessité de rechercher et de déceler l'ambivalence ne devient évidente pour l'étudiant que lorsqu'il a rencontré de nombreux cas où le client collaborait facilement au cours des entrevues mais ne donnait aucune suite à ce qui y avait été décidé.

Les techniques reliées à la capacité de surmonter les obstacles, telles que le soutien apporté au client pour la discussion de sujets difficiles, l'aptitude à identifier les obstacles d'ordre affectif et l'aptitude à aborder le thème de l'autorité semblent occuper un niveau secondaire, comme l'indique le profil du travailleur moyen (Tableau 21). La conscience grandissante que prend l'étudiant de l'importance et du caractère naturel des obstacles l'amène à commencer à les explorer à la fin

du second semestre. Dans la mesure où les étudiants comprennent mieux leurs propres sentiments, ils trouvent plus facile d'explorer ceux de leur client. Lorsque diminue leur propre résistance au travail, celle du client, représentée par l'émergence des obstacles, leur apparaît moins menaçante. Dans la mesure où ils se sentent plus à l'aise dans leur situation d'apprentissage et où ils ne ressentent plus le besoin d'être parfaits en toute occasion, ils s'ouvrent davantage à la rétroaction du client.

Le score élevé attribué à l'apport de données atteste de la fréquence de ce comportement. Cette fréquence reflète probablement le fait que les travailleurs se sentent bien à l'aise dans cette partie de leur rôle. Il est vrai que l'étudiant considère le travailleur qui a une réponse ou une solution à offrir à tous les problèmes de son client comme le modèle parfait de l'exécuteur des fonctions du service social. Quand les étudiants commencent à prendre conscience de la totalité de leur rôle d'interaction, ils s'aperçoivent que le fait de fournir des solutions ne constitue qu'une partie de leur rôle et ils s'en acquittent dans une optique nouvelle. Au cours de leur premier semestre de stages, les étudiants commencent à comprendre qu'il ne leur est pas nécessaire d'avoir réponse à tout et le soulagement qu'ils en éprouvent marque un point tournant dans leur formation professionnelle.

Les scores attribués aux deux comportements reliés aux relations avec les systèmes témoignent de l'existence de difficultés dans le sentiment qu'éprouvent les travailleurs à propos de leur tâche et fonction. Les étudiants désirent que leurs premières démarches soient utiles; aussi sont-ils prêts à tenter tout ce qu'il leur est possible de "faire" pour

aider leurs clients. Par exemple, si un client éprouve une difficulté dans ses rapports avec un représentant de système (professeur, médecin, etc.), l'étudiant interviendra souvent au nom de son client, même dans des cas où la difficulté réside précisément dans la rupture des communications entre le client et la personne du système. A mesure que se développe chez l'étudiant le sens du "faire avec" le client, on voit apparaître de plus en plus de cas où l'étudiant exige de son client qu'il participe à la négociation avec ses propres systèmes.

Ce n'est que tard au cours du deuxième semestre que se précise chez les étudiants le besoin de pouvoir considérer de façon nouvelle les personnes qui constituent le système. Leur premier sentiment d'identification va à leur client; aussi,acceptent-ils souvent sans y regarder de plus près les stéréotypes des personnes du système (père, professeur, médecin, etc.) qui leur sont présentés. Parfois, ces stéréotypes s'accordent avec leurs propres préventions. La capacité chez l'étudiant de tolérer un comportement déviant chez les membres du système s'avère parfois très faible. Le même étudiant qui a appris à évaluer les défenses de son client, à comprendre le langage de la communication cachée et à considérer chez son client un comportement déviant comme un message, refuse de regarder les membres ou responsables des systèmes sous le même angle. Si ces derniers ne sont que des stéréotypes, alors l'étudiant n'a pas à traiter avec eux. Mais la technique qui rend capable de voir les personnes engagées dans les systèmes comme des êtres humains, ayant leurs propres sentiments (souvent ambivalents) et leurs possibilités d'évolution, ne s'acquiert que lentement et, souvent, n'apparaît pas avant la deuxième année de formation. Quand les

étudiants commencent à se sentir eux-mêmes plus en confiance, plus à l'aise dans leur propre rôle et moins menacés par l'autorité des autres, ils commencent à rechercher et à découvrir les qualités humaines des membres des systèmes avec qui leur client doit vivre.

Enfin, le groupe des techniques de préparation à la séparation se présente de façon insolite au bas du graphique. Cette situation reflète les réponses par oui (2) ou par non (3) apportées au questionnaire. Les résultats semblent indiquer que les travailleurs sont également divisés pour ce qui est de l'utilisation des techniques ou habiletés reliées au processus de cessation de leur relation d'aide. Chez les étudiants qui se culpabilisent pour ne pas avoir été suffisamment compétents pour avoir su aider leurs clients, les sentiments et les questions de fin d'intervention sont souvent ignorés. Comme la plupart de leurs périodes de stages se terminent avec l'année scolaire, la façon dont l'instructeur de stage démontre ses propres techniques de terminaison de relations exerce souvent sur les étudiants une influence primordiale.

Les travailleurs ayant acquis peu, assez ou beaucoup d'expérience au sein d'une agence

On prend généralement pour acquis que la compétence d'un travailleur s'accroît avec l'expérience qu'il acquiert dans les cadres d'une agence. Echelles de salaire et chances de promotion sont en relation de dépendance avec cette conception voulant que l'expérience conduise de soi à une plus grande compétence. Il ne fait aucun doute que l'accroissement de l'expérience débouche sur une plus grande compréhension de cette partie des tâches du travailleur qui est particulière à son agence. Par exemple, règles et procédures, lignes de conduite de l'agence, législation appropriée,

voilà autant de points spécifiques à un milieu de pratique et le travailleur a besoin de temps pour se familiariser avec ces modes d'encadrement de sa tâche. Ce qui est plus important encore, c'est que l'expérience aide le travailleur à s'insérer dans le système non officiel qui existe dans l'agence ou dans la collectivité.

Mais qu'en est-il des techniques ou habiletés propres à la pratique auprès des clients? L'investigateur croit que l'expérience seule ne confère pas de plus grande compétence pratique à la majorité des praticiens. Il faut assurer au plus grand nombre une formation continue, porter une attention constance à l'acquisition des techniques et assurer une supervision professionnelle des activités dans lesquelles le travailleur met à contribution son expérience. Supervision, consultation et programmes de formation du personnel ne recourent ordinairement pas à des méthodes d'analyse directe de la pratique. Au contraire, les conférences de cas et les séances de supervision se concentrent ordinairement sur le cas et le travailleur en retire peu d'aide pour l'analyse de ses techniques d'interaction. Sans une pression constante venue de l'agence,seul le travailleur exceptionnel va poursuivre cette analyse. Si le travailleur, l'agence, ou le superviseur éprouve de l'ambivalence quant à l'étude de cas spécifiques de service social, cette forme de développement professionnel reste souvent inemployée.

Certains travailleurs ont rapporté les réactions qu'ils ont reçues à la suite de leur demande de bénéficier d'une telle aide: on y a vu un aveu de dépendance. Ils ont vite compris que les normes de l'agence n'encourageaient pas semblables requêtes. A leur tour, des superviseurs affirment que leurs propres doutes quant à leur habileté à conceptualiser

et à enseigner ces techniques les rendent souvent ambivalents et hésitants à offrir leur aide en cette matière. Le passage de la fonction de travailleur à celle de superviseur constitue une transition difficile et on prend peut-être trop de choses pour acquises quant à la capacité d'enseigner. Les superviseurs ont eux aussi besoin de soutien et de formation pour être capables de s'acquitter de leurs tâches.

En vue de vérifier l'effet de l'expérience acquise à l'agence actuelle, nous avons partagé les travailleurs de notre échantillon en trois groupes: ceux qui possédaient peu d'expérience, soit jusqu'à trois ans; ceux qui possédaient assez d'expérience, soit de trois à neuf ans; ceux qui en possédaient beaucoup, soit plus de neuf ans.

Le Tableau 22 présente les trois profils pour fins de comparaison. Il apparaît clairement qu'à l'exception d'un ou deux comportements, on ne peut observer que bien peu de différences entre les comportements ou techniques des groupes d'expérience diverse. La différence la plus nette, c'est que les travailleurs qui ont beaucoup d'expérience démontrent une tendance à verbaliser les états affectifs de leurs clients plus fréquemment que les travailleurs d'expérience moyenne. Comme dans les cas précédents, il serait prématuré de risquer une interprétation de cette constatation, parce qu'on ne peut éliminer le jeu possible de variables intermédiaires ou "intervenantes." Par exemple, le nombre des travailleurs formés varie dans chacun des trois groupes constitués sur la base de l'expérience; ceux qui ont peu d'expérience constituent le groupe réunissant le plus grand nombre de travailleurs formés. Il se pourrait que l'effet exercé par l'expérience sur le développement de la technique ou de l'habileté soit relié à la formation antérieure. C'est ce genre d'analyse que le tableau de profils suivant va commencer à favoriser.

Profil de comportements des travailleurs ayant acquis peu, assez ou beaucoup d'expérience à l'agence actuelle

TABLEAU 22

Scores moyens (1,0 à 3,9)

COMPORTEMENTS

8. La clarification des objectifs
9. La clarification du rôle du travailleur
10. L'obtention de la rétroaction du client
11. La manifestation de confiance en son client
19. La recherche de faits survenus entre les séances de travail

17. Le passage du général au particulier
22. La compréhension des silences

25. La compréhension des sentiments du client
30. La verbalisation des sentiments du client
18. Le rattachement des sentiments au travail

35. L'expression des sentiments du travailleur
24. Le partage des pensées et des émotions
32. Le soutien des forces du client

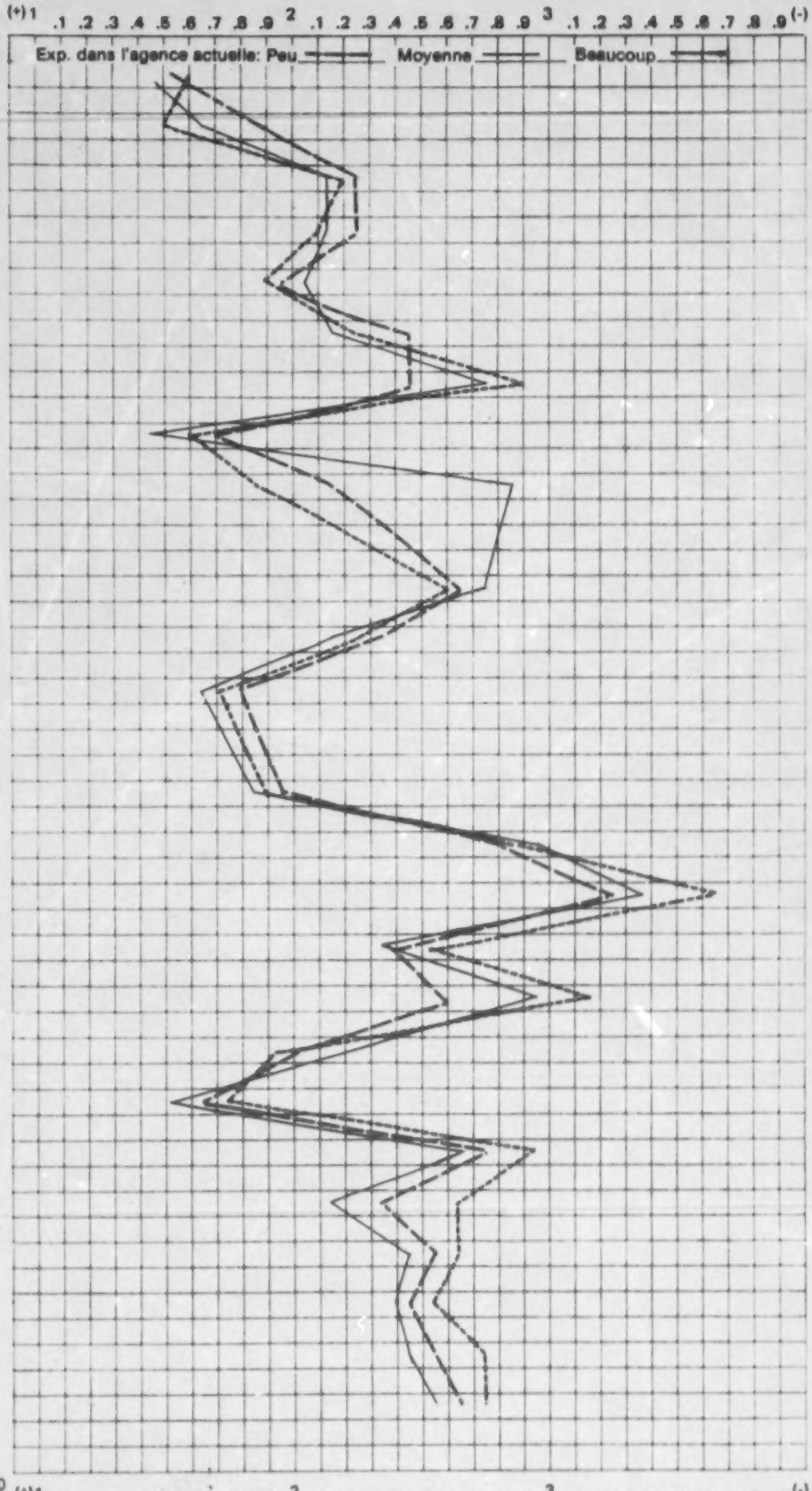
31. La fragmentation des préoccupations du client
12. La concentration sur le sujet
29. La vérification du consensus artificiel
21. La signalisation d'un travail fictif

23. Le soutien dans les sujets "interdits"
33. Le relevé des obstacles affectifs
27. La discussion du thème de l'autorité

34. L'apport de données

13. Le contact avec les responsables des systèmes
15. La perception nouvelle des systèmes

38. L'indication de la séparation prochaine
39. Le partage des sentiments du travailleur à la fin des rencontres
40. La récapitulation de l'apprentissage
41. La recherche des sentiments à la fin des rencontres



Nombre de travailleurs = Peu n. = 70, Assez n. = 32, Beaucoup n. = 16

De plus, les données sur l'expérience acquise au sein de l'agence actuelle peuvent s'avérer fallacieuses jusqu'à un certain poins puisque les travailleurs peuvent en avoir acquis dans d'autres agences auparavant. Un travailleur nouvellement arrivé dans l'agence où s'est faite la recherche peut avoir apporté avec lui l'expérience de plusieurs années de pratique dans d'autres agences. A cause de cette possibilité, nous avons effectué la même analyse de profils de comportements sur la base de l'expérience totale acquise en service social. Les résultats de cette analyse sont restés substantiellement les mêmes que ceux que nous venons de rapporter.

Les travailleurs formés et les travailleurs non formés

Nous avons divisé les travailleurs en deux groupes, l'un de 45 travailleurs n'ayant reçu aucune formation et l'autre, de 72 travailleurs formés. Le groupe de travailleurs formés comprenait des titulaires de maîtrise, de baccalauréat ou d'un autre diplôme en service social, ainsi que des diplômés de collèges communautaires. Le Tableau 23 reproduit les profils de ces deux groupes et révèle la présence de comportements essentiellement semblables.

Cette constatation ne doit pas nous surprendre, après l'étude détaillée présentée au chapitre quatre sur les moyennes obtenues pour chacun des points du Q.C.T.S. Nous avons alors remarqué le manque de différence significative entre ces groupes et discuté de l'interprétation à donner à ces résultats, ce que nous ne reprendrons pas ici. Nous pensions qu'un examen attentif des profils pourrait révéler une différence dans la pratique de comportements ou d'habiletés spécifiques entre les deux groupes. Le fait d'établir des moyennes aurait facilement pu nous

Profils de comportements des travailleurs formés et non formés

TABLEAU 23

Scores moyens (1,0 à 3,9)

COMPORTEMENTS

8. La clarification des objectifs
9. La clarification du rôle du travailleur
10. L'obtention de la rétroaction du client
11. La manifestation de confiance en son client
19. La recherche de faits survenus entre les séances de travail

17. Le passage du général au particulier
22. La compréhension des silences
25. La compréhension des sentiments du client
30. La verbalisation des sentiments du client
18. Le rattachement des sentiments au travail

35. L'expression des sentiments du travailleur
24. Le partage des pensées et des émotions
32. Le soutien des forces du client

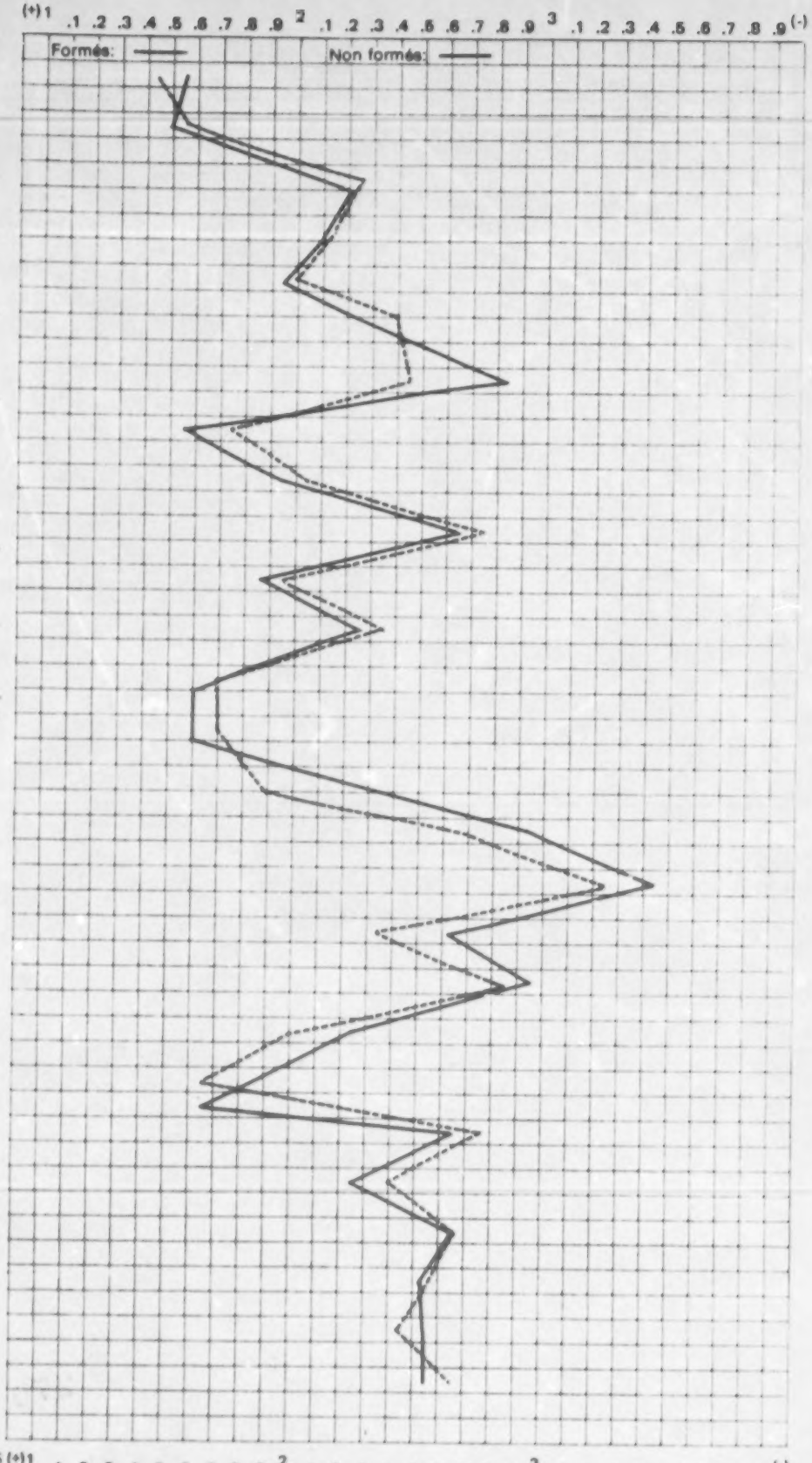
31. La fragmentation des préoccupations du client
12. La concentration sur le sujet
29. La vérification du consensus artificiel
21. La signalisation d'un travail fictif

23. Le soutien dans les sujets "interdits"
33. Le relevé des obstacles affectifs
27. La discussion du thème de l'autorité

34. L'apport de données

13. Le contact avec les responsables des systèmes
15. La perception nouvelle des systé.nes

38. L'indication de la séparation prochaine
39. Le partage des sentiments du travailleur à la fin des rencontres
40. La récapitulation de l'apprentissage
41. La recherche des sentiments à la fin des rencontres



Nombre de travailleurs = Formés: n. n. = 45
Non formés: n. =72

* Différences significatives (p. = .05)

nous faire perdre ces différences. Puisque nous croyions que la formation professionnelle exercerait une influence sur le perfectionnement des techniques de travail, cette absence dans tous les comportements n'a pas manqué de nous surprendre.

Les constatations faites au chapitre quatre nous ont guidés dans le choix d'une stratégie pour scruter les causes de cette anomalie. Au cours de cette analyse, nous avons réexaminé les scores moyens obtenus pour les comportements ainsi que pour la relation entre travailleur et client et pour l'utilité du travailleur, tout en contrôlant en même temps l'expérience acquise à l'agence actuelle et l'expérience totale de service social. Comme 75% des travailleurs formés se retrouvaient dans le groupe ayant peu d'expérience à l'agence actuelle, l'idée nous était venue de la possibilité que le fait de la formation acquise et le manque d'expérience à l'agence actuelle se neutralisent l'un l'autre. L'analyse a révélé que la différence non significative s'avérait toujours présente sauf chez les travailleurs formés ayant acquis une expérience de moyenne durée dans l'agence actuelle. Ils se révélaient plus utiles. Etant donné cette constatation, nous avons décidé de fouiller la question de la différence de formation tout en contrôlant l'expérience acquise à l'agence actuelle. Nous avons comparé entre eux les diplômés de collège, les détenteurs de B.S.S. et de M.S.S. qui faisaient partie du groupe de travailleurs ayant acquis peu d'expérience à l'agence où se poursuivait la recherche. Le groupe de travailleurs ayant assez ou moyennement d'expérience de travail ne comprenait qu'un travailleur diplômé de collège, en raison de la création récente de ce programme d'études en service social.

Les diplômés de collèges, B.S.S. et M.S.S. ayant acquis peu ou davantage d'expérience en agence d'aide à l'enfance

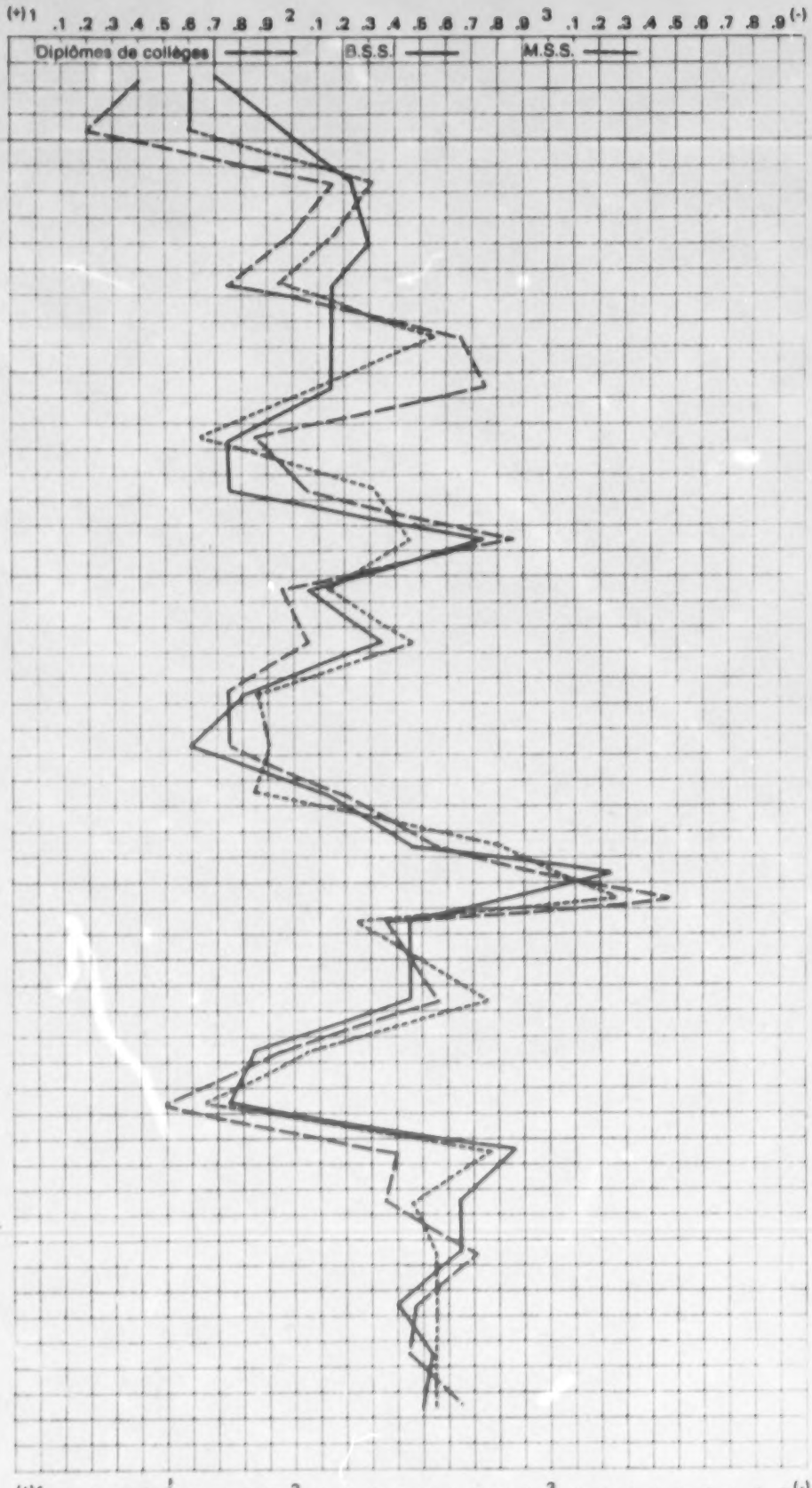
L'échantillon comptait cinquante-quatre travailleurs ayant jusqu'à trois années d'expérience pratique dans l'une ou l'autre des agences sujettes à la recherche: treize diplômés de collège, onze bacheliers et trente titulaires d'une maîtrise. Le Tableau 24 fait voir qu'aucune différence significative ne s'est rencontrée entre eux dans l'utilisation des comportements ou habiletés spécifiques. Les scores de pratique de chaque comportement sont étroitement parallèles; on ne découvre que de légères différences indicatrices d'un résultat plus positif pour les diplômés de collège quant à leur capacité de clarifier leur rôle par comparaison à la capacité des bacheliers sur ce point. Les résultats se présentent à l'inverse quand on examine la capacité d'interpréter les silences. En ce qui concerne l'aptitude à partager ses pensées et ses émotions personnelles, le diplômé de collège accuse des avantages légers (mais non significatifs) sur le travailleur formé, titulaire d'une maîtrise. Cela ne manque pas d'intérêt quand on considère ce que nous alléguions plus tôt, à savoir que les travailleurs se sentent d'autant plus libres de partager leurs sentiments avec leurs clients qu'ils s'y trouvent moins contraints par leur rôle professionnel. Cependant, pour ce groupe de travailleurs, l'interprétation générale des données nous force à conclure qu'après trois années d'expérience acquise à l'agence actuelle,aucune différence significative ne se manifeste dans le profil de leur comportement.

Le Tableau 25 examine les profils de travailleurs qui ont acquis une expérience de durée moyenne au sein de l'agence actuelle (de trois à neuf années). Notre échantillon comprenait cinq bacheliers et huit maîtres

Profils de comportements des travailleurs diplômés en service social de collèges, titulaires d'un B.S.S. ou d'une M.S.S. ayant acquis moins de trois ans d'expérience au sein de l'agence actuelle

TABLEAU 24

Scores moyens (1,0 à 3,9)



COMPORTEMENTS

8. La clarification des objectifs
9. La clarification du rôle du travailleur
10. L'obtention de la rétroaction du client
11. La manifestation de confiance en son client
19. La recherche de faits survenus entre les séances de travail
17. Le passage du général au particulier
22. La compréhension des silences
25. La compréhension des sentiments du client
30. La verbalisation des sentiments du client
18. Le rattachement des sentiments au travail
35. L'expression des sentiments du travailleur
24. Le partage des pensées et des émotions
32. Le soutien des forces du client
31. La fragmentation des préoccupations du client
12. La concentration sur le sujet
29. La vérification du consensus artificiel
21. La signalisation d'un travail fictif
23. Le soutien dans les sujets "interdits"
33. Le relevé des obstacles affectifs
27. La discussion du thème de l'autorité
34. L'apport de données
13. Le contact avec les responsables des systèmes
15. La perception nouvelle des systèmes
38. L'indication de la séparation prochaine
39. Le partage des sentiments du travailleur à la fin des rencontres
40. La récapitulation de l'apprentissage
41. La recherche des sentiments à la fin des rencontres

Nombre de travailleurs =
Diplômes de collèges n. = 13
B.S.S. n. = 11
M.S.S. n. = 30

en service social. Nous avons laissé de côté le seul travailleur diplômé d'un collège pour des raisons de fiabilité statistique et de discrétion professionnelle. Les différences au sein de ce groupe furent plus apparentes. Le profil du M.S.S. est généralement plus positif dans les scores obtenus pour l'utilisation des techniques ou comportements. Voici les comportements spécifiques qui témoignent de différences marquées: la recherche d'incidents survenus entre les rencontres, le partage des pensées et des émotions, le soutien dans la discussion de sujets "interdits", le relevé des obstacles affectifs au travail, les contacts directs avec les membres des systèmes.

De telles constatations soulèvent plus de questions qu'elles n'apportent de réponses. Elles semblent suggérer que les travailleurs, en début de carrière, font preuve de niveaux d'habileté semblables, quelle que soit leur formation. Elles indiquent également que les titulaires d'une M.S.S. semblent développer leurs techniques d'une façon plus efficace après un certain nombre d'années de travail dans une agence. En outre, l'absence de différence entre les travailleurs formés et les travailleurs non formés, tous d'expérience moyenne, semble dépendre des travailleurs titulaires d'un baccalauréat dont les scores abaissent l'ensemble des résultats obtenus par les travailleurs formés pour l'utilisation des techniques.

Aucune de ces interprétations ne peut toutefois trouver un appui ici pour plusieurs raisons. La plus importante est sans doute que notre échantillon se compose de travailleurs qui ont opté pour une pratique professionnelle au sein d'agences d'aide à l'enfance. Dans une étude similaire à celle-ci, ce groupe de travailleurs démontrerait-il des dif-

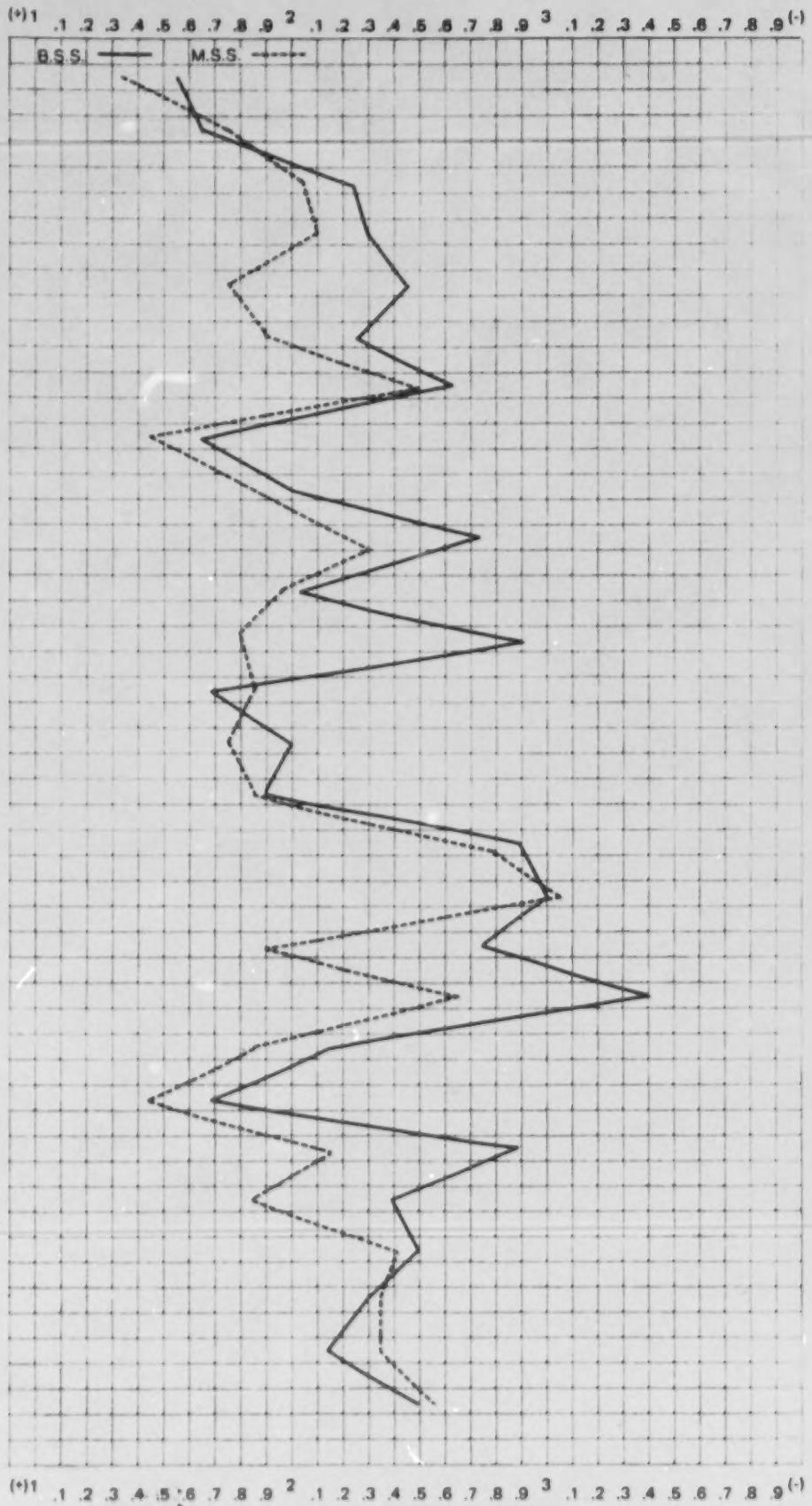
Profils de comportements: titulaires d'un B.S.S. et d'une M.S.S. ayant de 4 à 9 années d'expérience en agence d'aide à l'enfance

TABLEAU 25

Scores moyens (1,0 à 3,9)

COMPORTEMENTS

8. La clarification des objectifs
9. La clarification du rôle du travailleur
10. L'obtention de la rétroaction du client
11. La manifestation de confiance en son client
19. La recherche de faits survenus entre les séances de travail
17. Le passage du général au particulier
22. La compréhension des silences
25. La compréhension des sentiments du client
30. La verbalisation des sentiments du client
18. Le rattachement des sentiments au travail
35. L'expression des sentiments du travailleur
24. Le partage des pensées et des émotions
32. Le soutien des forces du client
31. La fragmentation des préoccupations du client
12. La concentration sur le sujet
29. La vérification du consensus artificiel
21. La signalisation d'un travail fictif
23. Le soutien dans les sujets "interdits"
33. Le relevé des obstacles affectifs
27. La discussion du thème de l'autorité
34. L'apport de données
13. Le contact avec les responsables des systèmes
15. La perception nouvelle des systèmes
38. L'indication de la séparation prochaine
39. Le partage des sentiments du travailleur à la fin des rencontres
40. La récapitulation de l'apprentissage
41. La recherche des sentiments à la fin des rencontres



Nombre de travailleurs = B.S.S. n. = 5, M.S.S. n. = 8

férences par rapport à d'autres groupes qui oeuvreraient en milieu hospitalier ou au sein d'une agence familiale? En général, les travailleurs sur lesquels cette étude a porté ont reçu leur diplôme dans une institution figurant parmi un nombre limité d'écoles de service social. Les données que nous obtenons sont-elles révélatrices d'un phénomène qui refléterait les programmes locaux de formation professionnelle?

Au moment de recueillir nos données sur l'expérience de travail acquise à l'agence actuelle et sur l'expérience totale de service social possédée par les sujets de notre étude, nous n'avons pas tenté d'établir si l'expérience du travail a précédé ou a suivi la formation professionnelle. Beaucoup de travailleurs utilisent un congé d'études obtenu de leur agence pour retourner à l'école professionnelle en vue de parfaire leur formation. Le moment où cette formation professionnelle est reçue pourrait-il exercer une influence sur l'acquisition des habiletés et des techniques? Manifestement, la liste des questions à poser pourrait être longue. Notre propos n'était pas d'étudier l'influence de la formation professionnelle sur nos sujets. Il en résulte que notre plan de recherche ne nous permet pas d'explorer cette question. Toutefois, nos résultats militent en faveur de l'importance de notre étude. A ce jour, avec l'élaboration de nouveaux programmes professionnels à différents niveaux et avec les changements qui les affectent, beaucoup de décision s'appuient sur des hypothèses qui restent à vérifier.

Dans les ouvrages reliés à la formation professionnelle en service social, on voit apparaître de plus en plus de mentions de programmes axés sur le développement de la compétence. Une étude importante à effectuer consisterait à relever les capacités spécifiques d'interaction nécessaires

pour commencer à exercer la profession ainsi qu'à vérifier systématiquement les programmes professionnels en cours afin de déterminer si ces objectifs sont atteints. Si l'on s'appuie sur des données empiriques, on tiendra des discussions plus significatives sur les liens qui unissent les programmes de divers niveaux, sur la continuité de l'apprentissage ainsi que sur les étapes à franchir dans le perfectionnement des techniques et des habiletés du travailleur social.

L'EFFICACITE DES TRAVAILLEURS

La ligne générale de notre recherche a suivi la dynamique du processus d'aide. Un sous-projet supplémentaire d'analyse a permis de comparer les scores obtenus pour la relation avec leurs clients et pour l'évaluation de leur utilité par deux groupes de travailleurs ayant des profils de comportements contrastants. Nous avons également recueilli des données dans les dossiers des deux agences, ce qui nous a fourni des mesures complémentaires d'efficacité.

Il importe de souligner les limites d'une telle étude. Il ne s'agit pas d'un projet expérimental. On n'a pas assigné les clients au hasard à ces divers travailleurs en raison de leurs profils de comportement. Le fait que la répartition des cas n'ait pas été laissée au hasard apporte un certain nombre de restrictions à la validité de nos résultats. Par exemple, si les travailleurs font preuve de différences dans leurs façons de travailler, c'est peut-être parce que leurs clients leur ont été assignés d'une manière sélective. Un groupe peut avoir hérité de cas plus difficiles que l'autre. La répartition sélective peut facilement soulever des explications alternatives. L'attribution

sélective peut encore expliquer pourquoi on n'a pas trouvé certaines différences statistiques possibles. Conscients de ces limites, nous avons entrepris une anlyse exploratoire. Si les tendances de comportements ne semblaient pas produire de différences, alors il faudrait mettre en doute le modèle du processus d'aide, la validité des instruments de travail, etc. Si des différences apparaissaient, cela constituerait un encouragement à poursuivre nos travaux.

Profils de travailleurs choisis obtenant des scores élevés ou faibles d'après les réponses au Q.C.T.S.

D'après l'échantillon total dont nous disposions, nous avons choisi trente travailleurs: quinze d'entre eux avaient obtenu les résultats les plus positifs d'après le Q.C.T.S., les quinze autres, les résultats les moins positifs. Nous n'avons pas inclus dans l'échantillon les travailleurs pour lesquels on disposait de moins de quatre réponses au questionnaire. Les scores du groupe positif allaient de 1,64 (le score le plus positif) à 2,03. Les résultats du groupe négatif se répartissaient entre 2,45 et 2,90.

Le Tableau 26 présente les profils de comportements de ces deux groupes de travailleurs. Alors que de légères différences apparaissent pour le plupart des comportements, l'intérêt provient surtout de ceux qui révèlent des différences substantielles. Les comportements pour lesquels la marge de différence s'avère plus importante sont: l'obtention de données sur les incidents survenus entre les rencontres, l'interprétation des silences, le rattachement des sentiments au travail, la fragmentation, la concentration sur le sujet, la vérification de la

présence du travail fictif, le soutien dans la discussion des sujets "interdits", la discussion du thème de l'autorité, l'apport de données et la perception nouvelle des membres ou responsables des systèmes.

Le profil des travailleurs obtenant un score positif pour le Q.C.T.S. ressemble davantage à celui que produit le modèle théorique. Il importe de faire remarquer que cela ne signifie pas que les travailleurs de ce groupe aient fait appel à cette théorie pour orienter leur travail. Comme nous l'avons vu au chapitre premier, nous n'avons fait aucune tentative pour nous assurer du type d'orientation théorique des travailleurs. Les seules comparaisons que l'on puisse faire s'établissent entre les tendances de comportements et d'habiletés telles qu'elles ont été révélées par les répondants.

Comparaison des résultats positifs et négatifs des travailleurs quant aux variables de la relation et de l'utilité

C'est le score moyen obtenu par chaque travailleur pour les variables de la relation et de l'utilité (questions 70 et 73 du Questionnaire sur la satisfaction retirée du service) qu'on a utilisé pour cette comparaison effectuée entre les deux groupes. Les travailleurs ayant obtenu des scores plus positifs dans les réponses au Q.C.T.S. sont aussi ceux qui ont obtenu des résultats plus positifs pour la variable de la relation (moyenne de 1,46 en regard de 1,74) ainsi que pour la variable de l'utilité (moyenne de 1,46 en regard de 1,80).

Ce ne sont pas tous les travailleurs du groupe ayant obtenu des résultats positifs pour le Q.C.T.S. qui ont aussi obtenu des scores positifs pour les variables de la relation et de l'utilité. Le contraire

Profils de comportements des travailleurs ayant obtenu des résultats positifs et des résultats négatifs en réponse au Q.C.T.S.

TABLEAU 26

Scores moyens (1,0 à 3,9)

COMPORTEMENTS

8. La clarification des objectifs
9. La clarification du rôle du travailleur
10. L'obtention de la rétroaction du client
11. La manifestation de confiance en son client
19. La recherche de faits survenus entre les séances de travail

---

17. Le passage du général au particulier
22. La compréhension des silences

---

25. La compréhension des sentiments du client
30. La verbalisation des sentiments du client
18. Le rattachement des sentiments au travail

---

35. L'expression des sentiments du travailleur
24. Le partage des pensées et des émotions
32. Le soutien des forces du client

---

31. La fragmentation des préoccupations du client
12. La concentration sur le sujet
29. La vérification du consensus artificiel
21. La signalisation d'un travail fictif

---

23. Le soutien dans les sujets "interdits"
33. Le relevé des obstacles affectifs
27. La discussion du thème de l'autorité

---

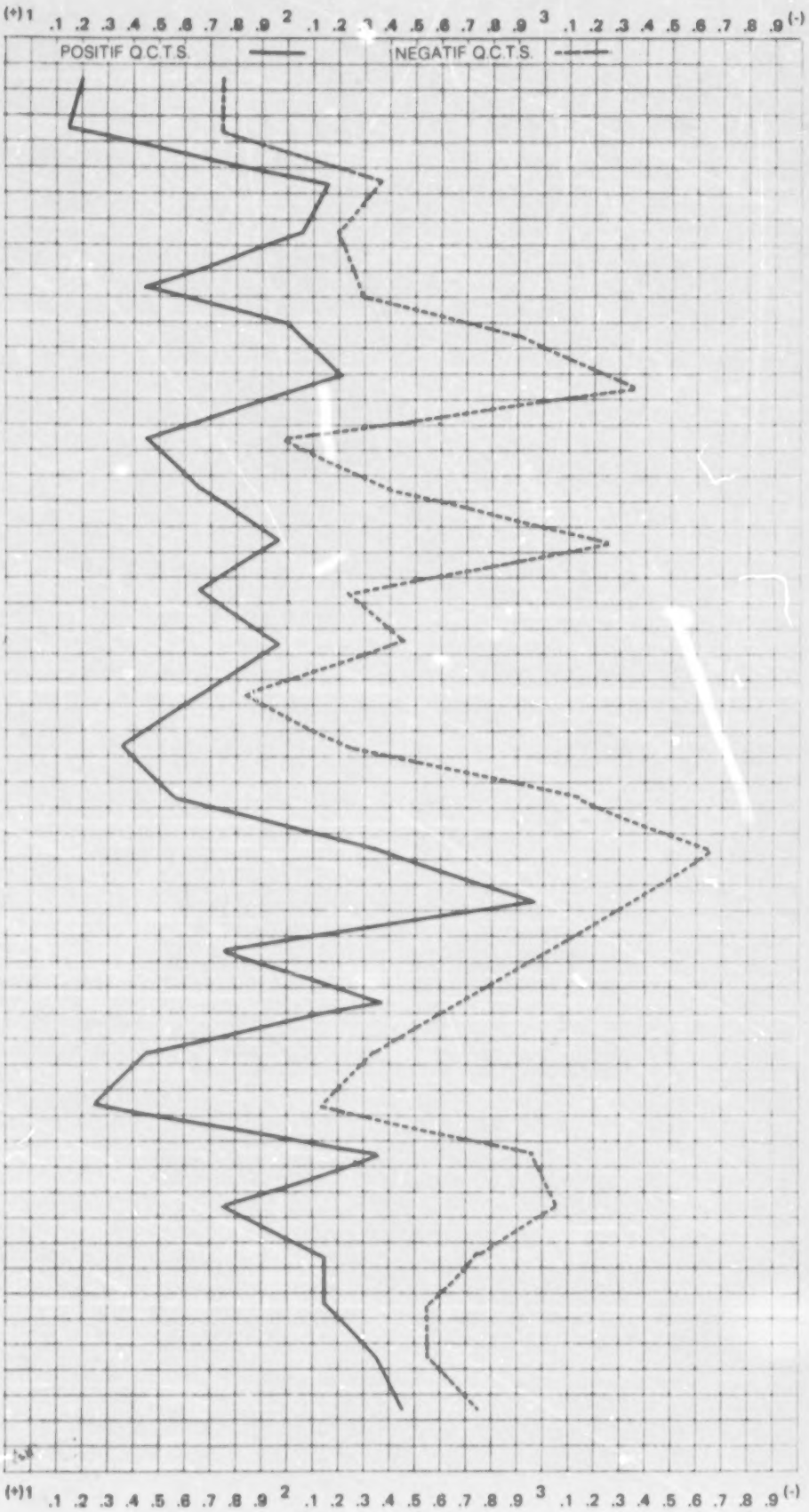
34. L'apport de données

---

13. Le contact avec les responsables des systèmes
15. La perception nouvelle des systèmes

---

38. L'indication de la séparation prochaine
39. Le partage des sentiments du travailleur à la fin des rencontres
40. La récapitulation de l'apprentissage
41. La recherche des sentiments à la fin des rencontres



Nombre de travailleurs = POSITIFS = 15
NEGATIFS = 15

est également vrai pour le groupe de travailleurs ayant obtenu les résultats les moins positifs en réponse au Q.C.T.S. Cependant, les différences de scores sont généralement en faveur des travailleurs du groupe ayant obtenu des résultats positifs pour le Q.C.T.S. Comme dans le cas des analyses antérieures, la question de savoir combien significatives sont ces différences nous est posée une fois de plus. Dans notre étude, nous avons utilisé le test dit d'analyse de la variance.[1] Comme d'habitude, nous fournirons non pas le détail des calculs mais seulement ce à quoi visait le recours à cette technique statistique ainsi que des indications pour faciliter la lecture des tableaux exposant les résultats finals. Cette mesure statistique consiste à examiner deux groupes de scores comme, par exemple, les scores touchant la variable de la relation, et à chercher à établir si la différence inter-groupes est significative. On prend aussi en considération les différences des scores intra-groupes puisqu'il s'agit d'une mesure de la fiabilité de l'analyse. Le résultat final se présente sous la forme d'un indice statistique appelé F au bas des Tableaux 27 et 28. Compte tenu du nombre de groupes comparés et des effectifs de chaque groupe, on peut interpréter cette valeur comme une mesure de signification.

Le Tableau 27 indique que lorsque l'on compare les deux groupes de scores rattachés à la variable de la relation, l'indice F a une valeur de 5,56, ce qui est significatif au niveau de ,05. Dans la comparaison des scores obtenus pour la variable de l'utilité (Tableau 28),F est encore plus grand et atteint 7.42, valeur significative au seuil de ,02. De ce premier test, il ressort que les travailleurs ayant obtenu des résultats plus

---

1 Nie et al, Statistical Package for the Social Sciences, 6e version, (1975).

positifs en réponse au Q.C.T.S. sont ceux pour lesquels clients et parents nourriciers rapportent l'existence de relations plus positives et une plus grande utilité de la part de leur travailleur.

Il serait sans doute utile de rappeler ici au lecteur que les répondants à partir desquels furent compilés les scores du Q.C.T.S. ne constituent pas le même groupe de personnes que les répondants du Q.S.S. Chaque répondant avait une chance égale de recevoir l'un ou l'autre questionnaire. Nous avions planifié une séparation des réponses en vue de maintenir une certaine indépendance entre les scores de comportement et ceux des résultats obtenus.

Si l'on tient compte des limites signalées au début de la présente section, les différences trouvées entre chacun des deux groupes constituent une constatation encourageante. Elles reflètent toutefois les perceptions des répondants: aussi, pourrait-on considérer ces résultats comme "faibles". De plus, ces données ne représentent que les jugements de ceux qui ont accepté de collaborer à notre étude. En vue de faire un début d'effort pour parer à ces deux limites, nous avons mis en oeuvre un sous-projet afin d'extraire des données des dossiers d'agences; ce sont ces résultats que nous rapportons dans les paragraphes qui suivent.

Comparaison entre des travailleurs ayant obtenu des résultats positifs ou des résultats négatifs d'après les réponses au Q.C.T.S. et d'après les dossiers d'une agence d'aide à l'enfance.

Le chapitre trois a décrit l'élaboration de la grille qu'employèrent des recherchistes indépendants pour dépouiller les dossiers des agences. En vue de pouvoir nous accommoder autant des dossiers familiaux que des

TABLEAU 27

Comparaison des scores sur la variable de la relation chez les travailleurs ayant obtenu des résultats positifs ou négatifs en réponse du Q.C.T.S.

(Analyse de la variance)

Source de la variation		Degrés de liberté	Variance estimée
Variance inter-groupe	0,66	1	0,66
Variance intra-groupe	3,22	28	0,12
Variance totale	3,88	29	F = 5,56

n = 30 Signification - ,05

TABLEAU 28

Comparaison des scores sur la variable de l'utilité chez les travailleurs ayant obtenu des résultats positifs et négatifs en réponse au Q.C.T.S.

(Analyse de la variance)

Source de la variation		Degrés de liberté	Variance estimée
Variance inter-groupe	0,86	1	0,86
Variance intra-groupe	3,15	28	0.12
Variance totale	4,01	29	F = 7,42

n = 30 Signification - ,02

dossiers personnels des enfants placés, nous avions mis au point deux versions de cet instrument. Ce sous-projet ayant été élaboré assez tard au cours de la recherche, il en est résulté que nous n'avons pu vérifier suffisamment les instruments avant leur utilisation, ce qui a causé des difficultés aux lecteurs des dossiers. Toutefois, un test de fiabilité inter-recherchistes a révélé la présence de hauts niveaux de fiabilité. Les recherchistes ont dépouillé ces dossiers sans savoir s'il s'agissait d'un cas relevant d'un travailleur ayant obtenu des résultats positifs ou négatifs en réponse au Q.C.T.S.

Nous avons rencontré d'autres obstacles au moment de faire la sélection des travailleurs pour cette analyse. En vue de simplifier la tâche, nous avions décidé de ne dépouiller que les dossiers d'une seule agence: la Société d'aide à l'enfance d'Ottawa. Cela voulait dire qu'il fallait choisir les travailleurs au sein d'un échantillon restreint. De plus, comme on souhaitait inclure des travailleurs ayant traité avec des familles, il s'avéra nécessaire de stratifier l'échantillon afin d'y inclure des représentants des deux groupes. Il en résulta que les deux groupes de travailleurs ne révélaient pas de différences aussi nettes dans les résultats du Q.C.T.S. que ceux sur qui avait porté l'analyse dont nous venons de parler. Nous avons éliminé les travailleurs qui se situaient aux deux extrémités de la distribution des scores rattachés au Q.C.T.S. La dispersion des scores du groupe positif allait de 1,79 à 2,07 avec une moyenne de 1,97. Dans le cas du groupe négatif, les scores s'étendirent de 2,36 à 2,79 avec une moyenne de 2,49.

Le dernier problème que nous voulons signaler, et peut-être le plus sérieux, c'est celui de l'état des dossiers de l'agence. Dans plusieurs

cas, il ne fut pas possible pour les recherchistes d'y trouver les renseignements désirés. La difficulté revêtit une évidence accrue dans le cas des dossiers relatifs aux enfants nourriciers, surtout à ceux qui avaient reçu une décision de placement à longue échéance.

En tout, nous avons dépouillé 402 dossiers de l'agence dont 229 dossiers du service aux familles et 173 du service aux enfants. Sur ce nombre, 201 clients avaient retourné leur Questionnaire sur la satisfaction retirée du service et 201 n'avaient pas répondu.

L'efficacité des travailleurs familiaux

Nous avons étudié un total de 229 dossiers familiaux. Dans 72% des cas, des femmes étaient les personnes avec qui l'agence était en contact et dans 28% des cas, c'étaient des hommes. Quatre-vingt pour cent des familles de ce groupe étaient anglophones et 20%, francophones. Au plan de la garde des enfants, 60% des familles de l'échantillon avaient tous leurs enfants au foyer, 28% avaient au moins un enfant en placement temporaire et 12% en avaient au moins un qui était confié à la tutelle permanente de l'agence. Parmi les familles qui avaient des enfants en placement, 94% s'en étaient dessaisies volontairement, les autres 6% comptaient au moins un enfant qui avait été mis en tutelle par ordre de la Cour.

Pour l'analyse des données, nous avons eu recours à la tabulation croisée. Nous avons comparé les cas de travailleurs classés dans le groupe ayant obtenu des résultats positifs en réponse au Q.C.T.S. à ceux des travailleurs classés dans le groupe négatif. Nous n'avons trouvé aucune différence significative quant aux variables suivantes: langue parlée, nature du placement (volontaire ou contraint), enfants de retour

dans leur propre foyer, problèmes juridiques, relations communautaires, problèmes conjugaux, contacts avec l'enfant placé, relations avec le travailleur. L'absence de données, c'est-à-dire les cas où le dossier ne renfermait aucun renseignement, se présenta très fréquemment, touchant plus de 30% de certaines variables-clés.

Nous avons trouvé des différences entre les deux groupes quant aux facteurs du sexe, de l'âge, du statut des enfants, de l'état de santé général et nous avons relevé des cas d'enfants maltraités. Le Tableau 29 présente la comparaison des deux groupes quant aux variables du sexe, de l'âge et du statut des enfants. Les travailleurs obtenant des résultats positifs en réponse au Q.C.T.S. traitaient plus souvent avec des femmes (79% des cas) que ceux qui avaient obtenu des résultats négatifs (64% des cas). Les travailleurs constituant le groupe positif desservaient une clientèle comprenant un plus fort pourcentage de jeunes (19 à 25 ans) et de personnes plus âgées (36 à 53 ans). Pour les travailleurs du groupe négatif, la moitié de la clientèle se retrouvait dans le groupe d'âge de 26 à 35 ans.

Quant au type de placement des enfants, l'étude indique que 67% des familles-clientes des travailleurs du groupe à comportement positif avaient tous leurs enfants au foyer en comparaison de 51% des familles dont s'occupaient les travailleurs du groupe négatif. Les travailleurs de ce second groupe s'occupaient d'un pourcentage supérieur de familles dont les enfants avaient été placés sous la tutelle de l'agence ou sous la tutelle de l'Etat.

Quant au facteur de l'état de santé des clients, le groupe obtenant des résultats négatifs de comportement comportait des clients dont l'état

TABLEAU 29

Comparaison des travailleurs ayant obtenu des résultats positifs et négatifs pour le Q.C.T.S., selon les variables du sexe, de l'âge et du type de placement des enfants clients

Variable des clients	Scores positifs Q.C.T.S. (%)	Scores négatifs Q.C.T.S. (%)	Total	Chi carré Signification
Sexe				
Masculin	24(21)	36(36)	60(28	5,77
Féminin	92(79)	63(64)	155(72)	,02
Total	116(100)	99(100)	215(100)	Données manquantes - 14
Age				
19 - 25	13(22)	7(14)	20(18)	8,36
26 - 35	14(24)	25(50)	39(36)	,04
36 - 45	19(33)	13(26)	32(30)	Données manquantes - 121
46 - 53	12(21)	5(10)	17(16)	
Total	5[illegible]'54)	50(46)	108(100)	
Statut des enfants				
Au foyer	74(67	44(51)	118(60)	6,77
Pupille de l'agence	29(26)	27(31)	56(28)	,03
Pulille de l'Etat	8(7)	15(18)	23(12)	Données manquantes - 32
Total	111(56)	86(44)	197(100)	

TABLEAU 30

Comparaison des travailleurs ayant obtenu des résultats positifs et négatifs pour le Q.C.T.S. selon la variable de l'état de santé des enfants placés

Etat de santé des enfants placés	Scores positifs Q.C.T.S. (%)	Scores négatifs Q.C.T.S. (%)	Total
Bonne santé	16(24)	32(52)	48(37)
Mauvaise santé	19(28)	10(16)	29(23)
Troubles émotifs	31(46)	19(31)	50(39)
Traces d'abus	1 (1)	1 (1)	2 (1)
Total	67(52)	62(48)	129(100)

Chi carré - 10,8 Signification - ,01

Données manquantes - 100

TABLEAU 31

Comparaison des travailleurs ayant obtenu des résultats positifs et négatifs pour le Q.C.T.S. selon les variables des cas d'abus et d'abandon d'enfants chez les clients

Nombre de cas d'abus	Score positif Q.C.T.S. (%)	Score négatif Q.C.T.S. (%)	Total
Aucun	60(72)	68(90)	128(81)
Négligence	11(13)	2(3)	13(8)
Autre	5 (16)	1 (1)	6 (4)
Abus physiques/ sexuels	4 (5)	4 (5)	8 (5)
Abandons	3 (4)	1 (1)	4 (2)
Total	83(52)	76(48)	159(100)

Chi carré - 10,1 Signification - ,04

Données manquantes - 70

de santé était significativement meilleur que pour ceux de l'autre groupe. Le Tableau 30 montre que 52% des membres de cette clientèle ont été jugés comme ayant une bonne santé en comparaison de 24% de la clientèle du groupe obtenant des résultats positifs pour le Q.C.T.S. Les travailleurs aux résultats positifs s'occupaient de clients parmi lesquels sévissait un plus haut taux de mauvaise santé chronique (28% en comparaison de 16%) et de problèmes émotifs (46% en regard de 31%).

L'examen du nombre de cas de mauvais traitements ou d'abandons fait apparaître une autre différence. Le Tableau 31 révèle que 90% de la clientèle du groupe des travailleurs ayant obtenu un score négatif de comportement n'ont eu à faire face à aucun des cas de mauvais traitements, de négligence ou d'abandon rapportés, contre 72% des clients dont s'occupaient les travailleurs ayant obtenu des résultats positifs pour le Q.C.T.S. Les cas de négligence et d'abandon se présentaient en plus grand nombre dans la clientèle des travailleurs jugés de façon positive en réponse au Q.C.T.S.

On peut résumer comme suit la comparaison entre les deux groupes de clients. Les travailleurs ayant obtenu des résultats positifs pour le Q.C.T.S. s'occupaient d'une clientèle où prédominait l'élément féminin. Ces clients ont eu tendance à se recruter parmi les moins de vingt-cinq ans ou les plus de trente-six ans. Un plus fort pourcentage de ces familles gardaient leurs enfants au foyer. Cette clientèle présentait un état de santé déficient et plus de problèmes émotifs, de négligence et d'abandons d'enfants.

La difficulté présentée par l'interprétation de ces données est évidente. Par exemple, on trouve plus de cas de négligence ou d'abandon

d'enfants chez les clients du groupe de travailleurs à comportement positif; toutefois, avec plus d'enfants restés au foyer, la probabilité que ces travailleurs rencontrent de tels cas était élevée. Les travailleurs groupés dans la catégorie du comportement négatif s'occupaient de plus du double du pourcentage des familles dont certains enfants avaient été placés de façon permanente sous la tutelle de l'Etat. Il n'apparaît pas clairement, cependant, si le placement était survenu après une période de recours à l'agence d'aide à l'enfance ou non.

Des différences significatives dans un nombre plus important de variables auraient pu apporter de l'appui à des déductions relatives à l'efficacité des deux groupes de travailleurs. Toutefois, les résultats auraient été frappés des mêmes fortes restrictions en raison à la fois d'une assignation sélective et non faite au hasard des clients et de l'absence d'un plan d'expérimentation. Cette réflexion révèle la difficulté qu'il y a à vouloir mesurer l'efficacité du travailleur autrement que par la perception qu'en a le client. Toutefois, il ne s'agissait pas là d'une préoccupation fondamentale de notre étude.

Plusieurs études ont prouvé que l'on peut obtenir de telles mesures. Une série de travaux entrepris à Columbia University sous les auspices du Programme de recherche en bien-être de l'enfance et dirigés par David Fanshel, en constituent un bon exemple. Trois études[1] longitudinales parallèles ont examiné l'influence qu'exercent sur les enfants les modèles de service des agences, les résultats du travail de ces agences auprès des parents des enfants, ainsi que les résultats obtenus

---

1 Voir Shapiro, Agencies and Foster Children (1976); Fanshel et Shinn, Children in Foster Care: A Longitudinal Investigation (sous presse); Jenkins et Norman, Beyond Placement: Mother Views Foster Care (1975).

chez les enfants eux-mêmes. L'élaboration méticuleuse de ces études témoigne de la complexité de la cueillette de telles données. Ces travaux fournissent encore des instruments et des modèles méthodologiques pour d'autres projets.

L'efficacité des travailleurs auprès des enfants

Nous avons dépouillé un total de 173 dossiers d'agence. L'échantillon se composait de 58% de personnes du sexe masculin et de 42% de membres du sexe féminin. Sa distribution linguistique s'écartait de celle de l'ensemble de notre population et comprenait 48% de francophones et 52% d'anglophones. L'agence avait la garde permanente de 58% des enfants, la garde temporaire de 87%; 9% des cas n'étaient pas des pupilles de l'agence. Neuf pour cent résidaient dans leur propre foyer, alors que le reste se divisait entre les types suivants de placement: foyers nourriciers, 60%; foyers de groupe, 2%: maisons de traitement, 11%, pensions commerciales, 18%.

A la comparaison de la clientèle des deux groupes de travailleurs selon le même test statistique du Chi carré, nous n'avons trouvé aucune différence significative eu égard aux variables suivantes: âge, statut de l'enfant, type de placement, nombre de changements de placements, nombre de désertions, assiduité scolaire et progrès général, actes de délinquance, évaluation du progrès par les parents nourriciers ou le personnel de l'agence, interaction communautaire, contacts avec les parents naturels ou relation avec le travailleur. Nous avons trouvé des différences quant aux facteurs suivants: sexe, langue parlée, état de santé et relations avec les pairs. Le Tableau 32 fournit une comparaison des deux groupes quant aux facteurs du sexe, de la langue parlée et de la

TABLEAU 32

Comparaison des travailleurs ayant obtenu des résultats positifs et négatifs pour le Q.C.T.S. selon les variables du sexe, de la langue et de l'état de santé des clients

Variables des clients	Score positif Q.C.T.S. (%)	Score négatif Q.C.T.S. (%)	Total	Chi carré Signification
Sexe				
Masculin	33(46)	62(68)	95(58)	7,3
Féminin	39(54	29(32)	68(42)	,006
Total	72(44)	91(56)	163(100)	Données manquantes - 10
Langue parlée				
Français	22(34)	48(60)	70(48)	8,8
Anglais	43(66)	32(40)	75(52)	,003
Total	65(45)	80(55)	148(100)	Données manquantes - 28
Santé				
Bonne	35(83)	38(62)	73(71)	6,02
Faible	5(12)	20(33)	25(24)	,05
Problèmes émotifs	2(5)	3(5)	5(5)	Données manquantes - 70
Total	42(41)	61(60)	103(100)	

TABLEAU 33

Comparaison des travailleurs ayant obtenu des résultats positifs et négatifs pour le Q.C.T.S. selon la variable des relations des clients avec leurs camarades

Relations des clients	Score positif Q.C.T.S. (%)	Score négatif Q.C.T.S. (%)	Total
Bonnes	42(89)	37(71)	79(80)
Mauvaises	5(11)	12(23)	17(17)
Isolement	0(0)	3(6)	3(3)
Total	47(48)	52(52)	99(100)

Chi carré - 5,96 Signification - ,05

santé. Encore une fois, le groupe des travailleurs ayant obtenu des résultats positifs pour le Q.C.T.S. a paru recevoir un plus grand nombre de clients de sexe féminin (54%) en comparaison des travailleurs ayant obtenu des résultats négatifs pour le Q.C.T.S. (32%). Au point de vue de la langue, 66% des clients du groupe de travailleurs ayant obtenu un résultat positif pour le Q.C.T.S. étaient des anglophones en comparaison avec 40% seulement des clients des travailleurs du groupe négatif. La subdivision des données pour le facteur de la santé donna l'inverse des résultats obtenus avec les familles; nous avons trouvé que 83% des clients des travailleurs de comportement positif avaient une bonne santé mais seulement 62% du groupe ayant obtenu des résultats négatifs pour le Q.C.T.S. avaient une bonne santé.

Le seul autre facteur pour lequel une différence était nettement évidente consistait dans l'évaluation de la qualité de l'interaction de l'enfant avec le groupe de ses camarades. Le Tableau 33 indique que 89% des clients des travailleurs ayant obtenu un score positif pour le Q.C.T.S. furent jugés comme entretenant de bonnes relations avec leurs camarades en comparaison de 71% des clients des travailleurs du groupe négatif. Les travailleurs ayant obtenu un résultat négatif pour le Q.C.T.S. avaient une clientèle de sujets plus nombreux qui entretenaient de piètres relations avec leurs camarades, et rapportaient plus d'enfants ayant tendance à s'isoler que l'autre groupe de travailleurs. Encore une fois, le problème que nous avons discuté dans la section précédents se présente ici aussi comme une limite à l'interprétation de ces résultats.

Résumé des résultats démontrant l'efficacité des travailleurs

Lorsqu'on compare les réponses fournies par les clients des quinze travailleurs qui ont obtenu les résultats les plus positifs en réponse au Q.C.T.S. aux réponses apportées par les clients des travailleurs au profil négatif, il s'avère que les relations des clients du premier groupe avec les travailleurs responsables de la médiation auprès d'eux étaient plus positives et qu'ils estimaient que leur travailleur leur avait été plus utile.

Dans l'exécution d'un sous-projet présentant des limites très sérieuses, nous avons examiné les données fournies par des dossiers d'agence. Au cours de cette analyse, des recherchistes indépendants ont dépouillé tous les dossiers de l'agence pertinents à un groupe de quatorze travailleurs ayant obtenu un résultat positif pour le Q.C.T.S. et les ont ensuite comparés à un ensemble similaire de dossiers pour quatorze travailleurs ayant obtenu des résultats négatifs au Q.C.T.S.

La première partie de cette analyse s'est concentrée sur le travail auprès des familles. Nous avons trouvé que les travailleurs ayant obtenu des résultats positifs en réponse au Q.C.T.S. recevaient un nombre plus grand de femmes clientes. Leur charge de travail portait sur une clientèle de jeunes (moins de 25 ans) et de personnes plus âgées (de plus de 35 ans). Cette clientèle attestait d'un état de santé général plus mauvais et on y trouvait un nombre plus grand de cas d'abus ou d'abandons d'enfants.

Dans l'analyse du travail auprès d'enfants, les données révélèrent que les travailleurs ayant obtenu un score positif pour le Q.C.T.S. s'occupaient de plus de clients de sexe féminin. Les cas de cette clientèle

comprenaient plus de clients anglophones et avaient en général une meilleure santé. De plus, leurs clients semblaient avoir de meilleurs relations avec leurs camarades que les clients du groupe de travailleurs ayant obtenu des résultats négatifs pour le Q.C.T.S.

Les différences relevée dans la perception que le client se faisait de son travailleur portent à croire que le profil de comportement du travailleur exerce une influence sur cette perception. Les résultats obtenus à partir des données de l'agence sont variées; il faut les considérer comme des résultats globaux.

QUELQUES REFLEXIONS SUR LES SCORES OBTENUS EN RAPPORT AVEC LES COMPORTEMENTS DES TRAVAILLEURS AU Q.C.T.S.

Les réponses que les clients ont fournies au Q.C.T.S. ont été la source principale des données discutées dans les deux derniers chapitres. Le chapitre deux a traité des moyens que nous avons pris pour nous assurer de la fiabilité et de la validité de ce questionnaire. Un autre test de validité, dont nous n'avons pas parlé auparavant, est celui de la validité de la construction (Runyon et Haber, 1967). Il s'agit simplement d'une mesure de la validité d'un instrument obtenue à l'examen des données provenant de la théorie sous-jacente élaborée avant que les données ne soient recueillies. L'analyse des résultats faite au chapitre cinq corrobore plusieurs des concepts théoriques que nous avons élaborés au chapitre deux. On peut expliquer ceux qui n'ont pas été soutenus par des contre-propositions apportées aux hypothèses originales et qui accroissent d'autant notre compréhension du cadre de référence. Dans la mesure où nous avons trouvé les associations escomptées entre différents comportements, la validité de l'ensemble de notre construction et de nos instruments se trouve confirmée.

En plus d'utiliser notre Questionnaire sur le comportement des travailleurs sociaux pour obtenir des données sur les comportements individuels, nous avons calculé un score moyen général pour chaque travailleur; nous l'avons appelé le QCTS TOTAL. La validité de ce simple score moyen comme mesure précise du comportement d'un travailleur constitue une toute autre question. Nous l'avons déjà indiqué, la simple corrélation de cette mesure plutôt fruste avec les variables de la relation et de l'utilité est beaucoup plus faible que sa corrélation plus précise avec l'ensemble des comportements individuels (appelée corrélation multiple). Cette différence repose sur le fait que tous les comportements n'ont pas une importance égale et que l'influence qu'exercent certains comportements peut être fonction du recours à certains autres. L'indice de corrélation multiple tient compte de cette interdépendance des variables et de leur poids respectif.

L'analyse que nous avons faite dans le présent chapitre a eu recours à une mesure plus fruste du comportement des travailleurs en vue de les diviser en une catégorie positive et en une catégorie négative.

Nous voulions prédire ce qui ressortirait des comparaisons en utilisant ce score moyen comme élément de prédiction. Nous avons dû procéder ainsi parce qu'au début de notre étude, aucune donnée n'était disponible sur le poids relatif qu'il convenait d'attribuer à chaque comportement. Dans des études ultérieures, les résultats du présent travail pourront servir à élaborer une mesure plus précise de prédiction que la simple moyenne des scores obtenus pour les vingt-sept comportements relevés ici. Nous avons eu recours à une technique statistique appelée analyse de régression (Nie et al., 1975) pour analyser les associations entre les scores de comportements individuels et les scores obtenus sur les variables de la relation et de

l'utilité. Cette technique permet d'examiner tous les comportements et de choisir celui qui offre la plus grande corrélation avec les variables dépendantes de la relation et de l'utilité. Elle repasse ensuite tous les autres comportements et choisit celui qui, en s'ajoutant au premier, obtient la plus forte corrélation avec la mesure des résultats. Ce processus continue jusqu'à ce que la meilleure combinaison de comportements ait été choisie. Il en résulte une liste abrégée des comportements dans laquelle chacun des traits reçoit une valeur propre conformément à son influence comme partie du groupe.[1]

Si l'on établissait un score du comportement du travailleur à partir de ces habiletés de comportement en assignant à chacune la valeur appropriée ou le poids convenable, le score qui en résulterait devrait posséder un bien meilleur pouvoir de prédiction du score que le travailleur obtiendrait quant à ses relations avec ses clients et à son utilité. Nous ne pouvions pas recourir à ce score pondéré dans la présente analyse, toutefois, puisqu'il est ressorti des données de notre étude. Nous pourrons cependant nous en servir avec les données provenant d'une étude différente. Si cette formule se révèle fructueuse pour la prédiction des résultats à l'aide de nouvelles données, nous aurons alors obtenu la preuve recherchée de la validité "prédictive" du Questionnaire sur le comportement des travailleurs sociaux. En dernière analyse, c'est cette forme de validité qui s'avérera la plus importante pour les recherches futures.

Le présent chapitre termine l'examen des données sur la pratique qui constituent la principale partie de notre étude.

---

1 L'Appendice H fournit la liste des points retenus ainsi que les formules de régression.

CHAPITRE VII

LIMITES, CONSTATATIONS ET RECHERCHE ULTERIEURE

Ce dernier chapitre a pour but de revoir les limites de l'étude, de rappeler les constatations faites et de discuter d'autres possibilités d'enquête. Il importe de reconsidérer les limites de l'étude pour envisager les conclusions dans leur juste perspective. Le détail de ce rapport peut en obscurcir les données centrales. Le résumé permet de relever les constatations que l'investigateur souligne comme importantes pour de futurs travaux. On a entrepris une autre étude depuis la fin de nos recherches et la dernière section du présent chapitre en examine brièvement quelques résultats expérimentaux.

LIMITES DE L'ETUDE

Il importe de se rappeler qu'il ne s'agit pas ici d'un rapport de vrai modèle expérimental dans lequel on énonce des hypothèses qu'on vérifie ensuite selon un procédé de contrôle rigoureux. Cette étude n'était qu'un exercice d'élaboration de théorie qu'on doit considérer comme une condition préalable à une étude plus poussée. Avant de pouvoir vérifier l'efficacité d'un processus d'aide, il faut bien définir, concrétiser et mesurer le processus lui-même.

On a appelé recherche d'interaction cette forme de recherche, en ce sens qu'elle met l'accent sur l'examen du processus agissant entre la personne qui offre son aide et celle qui la reçoit. Ce sont les techniques ou habiletés du travailleur qui font l'objet de l'étude. La recherche a commencé à l'aide d'un modèle théorique du processus d'aide et, par la suite, nous avons crée des instruments et un procédé pour vérifier de façon empirique quelques-uns des concepts du

modèle. Les résultats ont permis d'appuyer, de développer ou de modifier la théorie de base. Ce processus ne constitue qu'un premier pas puisque les nouvelles généralisations théoriques apportées procurent un fondement à des recherches futures.

Etant donné que le centre d'intérêt de ce projet portait sur les techniques ou habiletés de la personne qui aide, d'autres facteurs importants ont été ignorés ou analysés de façon sommaire. Par exemple, cette étude a exclu l'examen d'importantes différences existant dans les motivations et les possibilités des clients, de même que l'effet de facteurs reliés aux règlements de l'agence tels que le nombre de cas assignés à chaque travailleur. En conséquence, il faut revoir bien des conclusions en ayant à l'esprit ces autres variables importantes.

Un certain nombre de limites particulières à cette étude découlent de sa conception de base. Chacune d'elles doit être considérée comme un défi lancé à la validité des résultats. Une revue de ces limites permet de voir les conclusions dans une perspective plus juste. Une autre recherche, que le projet décrit dans la dernière partie du présent chapitre, pourrait éliminer le plus possible de ces obstacles à la validité.

1. Le cadre de l'agence d'aide à l'enfance. Ce projet a exploré ce que l'investigateur croit être un processus sous-jacent d'aide convenant à toutes les professions d'aide et à une variété de cadres ou de milieux d'aide. Nous avons analysé la pratique de travailleurs sociaux dans deux agences de bien-être de l'enfance. C'est pourquoi on ne peut appliquer nos conclusions à une plus grande échelle avant de les avoir vérifiées.

2. L'affectation sélective des clients aux travailleurs. Cette étude a porté sur une partie des cas de deux agences à un moment donné.

C'est pourquoi les conclusions peuvent présenter certaines caractéristiques entraînées par l'affectation des nouveaux cas à des travailleurs choisis. Par exemple, le parti pris dans l'affectation de cas plus difficiles à des travailleurs expérimentés peut se refléter par un manque de différences significatives dans les profils de pratique des travailleurs formés et non formés. Cela ne paraît pas être le cas, mais seule une affectation au hasard des clients aux travailleurs aurait pu éliminer cette limite apportée à la validité de notre étude.

3. L'autosélection des répondants au questionnaire. Tous les travailleurs des deux agences ont participé à l'étude pour éviter la possibilité qu'une autosélection des travailleurs vienne fausser les résultats. De plus, nous avons inclus tous les cas affectés aux travailleurs pour éviter de leur part toute déviation dans le choix des cas actifs. Un élément d'autosélection hors du contrôle de l'étude a eu trait au parti pris dans la distribution des réponses reçues. Même si le taux de réponses dans l'ensemble a été assez élevé et que le nombre de non-répondants a correspondu à des cas depuis longtemps inactifs et dont on n'attendait pas de réponse, l'analyse des constatations semble indiquer moins de réponses de la part des clients les plus négatifs. Par exemple, il y a eu peu de réponses de la part des clients connus pour leur opposition aux décisions de l'agence. Les niveaux généralement élevés de jugements positifs, particulièrement en réponse au Questionnaire sur la satisfaction retirée du service, peuvent refléter aussi l'autosélection des répondants. Il y eut tout de même de nombreux répondants négatifs. L'investigateur croit que les résultats obtenus présentent en général un parti pris positif. Comme nous avons utilisé des différences relatives entre

les répondants à plusieurs stades de l'analyse des données, ce parti pris positif n'est pas considéré comme important dans notre étude.

4. L'erreur de l'instrument. On doit attribuer certaines parties des constatations à une erreur d'instrument. Nous avons fait une étude poussée de la validité et de la fiabilité des questionnaires, et les conclusions paraissent généralement positives, mais on doit toujours présumer que l'erreur est possible. Au coeur de cette étude, on trouve les données tirées des descriptions du comportement du travailleur recueillies auprès de clients et de parents nourriciers. Il serait plus juste de décrire cette étude comme l'analyse d'un modèle de pratique, analyse où l'on a utilisé les perceptions du comportement du travailleur par le client, comme la variable-clé de l'étude. En se servant des données disponibles d'analyse de la validité et de la fiabilité, le lecteur doit juger par lui-même de la justesse des perceptions des comportements réels du travailleur par le client. L'investigateur pense que la valeur des perceptions du client est établie même s'il faut l'analyser davantage.

5. La perception de l'efficacité par le client. L'analyse des deux variables dépendantes majeures, les relations entre client et travailleur et l'utilité de ce dernier, s'est fondée sur les perceptions des clients. Les mesures de fiabilité et de validité les ont confirmées. Par exemple, dans une analyse, nous avons associé étroitement les vues des clients sur les relations et l'utilité aux opinions des travailleurs concernés. En dépit de cette preuve, il faut considérer cette étude comme une analyse du jugement du client. On pourrait toujours dire que les clients sont les mieux placés pour rapporter leurs perceptions. Cependant, pour qu'une recherche procède sur une base solide, on doit tirer l'évidence de données sûres fondées sur des facteurs ne dépendant pas des réponses sub-

jectives des clients. L'une de nos tentatives en vue d'obtenir de telles données pour cette étude n'a pas réussi. Cela s'explique par les limites déjà mentionnées de notre étude. A cet égard, les constatations initiales d'une nouvelle étude décrite dans la dernière section du présent chapitre sont encourageantes.

6. L'exclusion des travailleurs ayant obtenu peu de réponses. Nous avons exclu de l'étude les travailleurs ayant fait l'objet de moins de quatre réponses au questionnaire sur le comportement des travailleurs sociaux ou sur la satisfaction retirée du service. On a ainsi augmenté la fiabilité de la base de données utilisée pour fournir des scores moyens à chacun des travailleurs. Parmi les douze travailleurs exclus, trois étaient employés à demi-temps. Les neuf autres ont pu recevoir moins de réponses aux questionnaires en raison de facteurs relatifs à leur pratique. Nous avons également décelé la possibilité que ces travailleurs aient reçu plus de réponses négatives. Cela peut expliquer en partie la déviation positive des réponses aux questionnaires dont nous avons fait état plus tôt.

7. L'inclusion des données concernant les parents nourriciers. La base de données que nous avons utilisée pour compiler les scores moyens des travailleurs incluait des réponses aux questionnaires envoyés à des parents nourriciers qui ne sont pas des clients de l'agence. Comme une bonne partie de l'intervention du travailleur se fait auprès de parents nourriciers, nous avons cru bon d'inclure leurs perceptions dans l'évaluation des techniques et de l'efficacité du travailleur. Nous avons constaté que les données venues des parents nourriciers ne semblaient pas influencer indûment les constatations lorsque nous les avons comparées aux données provenant des quatre autres catégories de répondants.

8. La formation professionnelle et l'expérience de travail. L'analyse de l'effet de la formation sur le comportement et l'efficacité du travailleur a été limitée par un certain nombre d'entraves à la validité (par exemple, le défaut d'affectation des clients au hasard). De plus, l'évaluation du rapport existant entre la formation professionnelle et l'expérience acquise à l'agence actuelle était difficile à cause de l'incapacité où nous étions de fixer la période de formation dans le temps. On n'a pas fait de différenciation dans cette analyse étant donné que l'examen de la formation professionnelle n'était qu'une question secondaire. Pour cette raison donc, et pour d'autres, la seule déduction valide de cette partie des constatations consiste à dire qu'une étude plus rigoureuse est évidemment requise.

8, Les niveaux de corrélation. Tout au long de ce projet, la ligne de conduite adoptée a consisté à utiliser le niveau ,05 comme niveau de signification pour la majeure partie de l'analyse statistique. Dans la section qui traite de la construction du modèle (chapitre cinq), où nous avons examiné les corrélations entre les comportements du travailleur et les résultats de la recherche, nous avons indiqué qu'une corrélation significative n'était pas nécessairement assez importante pour être considérée. Nous avons utilisé un certain nombre de corrélations intéressantes, bien que faibles, dans la discussion. Seules les corrélations les plus substantielles apparaissent dans la revue qui suit des principales constatations. Il faut cependant remarquer que ces constatations viennent simplement ajouter au développement de généralisations théoriques qui demandent vérification. Ce n'est qu'en retrouvant régulièrement des constatations qui se répéteront qu'on pourra accepter ces résultats.

RESUME DES CONCLUSIONS

Cette section du présent chapitre passe en revue la plupart des constatations qui ont trait au plan principal de ce projet. Elles comprennent les associations entre l'utilisation de techniques ou habiletés et le développement de relations entre travailleur et client et l'utilité du travailleur; l'utilisation différenciée des comportements du travailleur; des propositions qui relient des comportements spécifiques du travailleur aux caractéristiques du client; des comparaisons d'efficacité entre deux groupes de travailleurs; le profil du comportement moyen des travailleurs ayant pris part à l'étude; des comparaisons entre les travailleurs regroupés selon leur formation, leur expérience globale et leur expérience en agence d'aide à l'enfance et l'influence des caractéristiques des répondants.

On indique dans l'introduction à chaque ensemble de constatations les chapitres qui s'y rapportent. Il importe de considérer ces constatations dans le contexte de la méthodologie utilisée et des limites déjà exposées en détail. De plus, il faut garder à l'exprit l'ensemble des limites de l'étude.

L'influence des comportements du travailleur

Le chapitre cinq traite de l'association qu'il y a entre les comportements des travailleurs et les variables dépendantes des relations de travailleur à client et de l'utilité du travailleur. Nous avons bâti un modèle qui décrit comment un comportement de travailleur a contribué au développement de relations de travail, lesquelles, à leur tour, ont servi de condition préalable à l'utilité du travailleur. Voici quelques conclusions concrètes.

1. Le comportement du travailleur semble avoir contribué à aider les clients grâce au processus du développement d'une relation de travail.

Voici les techniques ou habiletés qui ont permis l'établissement de la relation ou de l'utilité ou les deux.

2. Le partage des pensées et des émotions personnelles du travailleur
3. La compréhension des sentiments du client.
4. L'appui apporté au client dans les domaines dits "interdits".
5. L'encouragement de la rétroaction du client à propos des objectifs.
6. La formulation des sentiments du client.

Nous avons décelé une technique qui exerçait un effet négatif sur les relations de travail et sur l'utilité. Il s'agit de la suivante.

7. Le relevé de sentiments qui font obstacle au travail.

D'autres habiletés ont contribué à établir la relation ou l'utilité (ou les deux) mais avec une corrélation moindre que les précédentes.

9. La clarification du rôle.
10. L'apport des données.
11. L'obtention de données de faits survenus entre les rencontres.
12. La perception nouvelle des membres des systèmes.
13. L'expression franche des sentiments du travailleur.
14. Le soutien des forces du client.
15. La discussion du thème de l'autorité.

Comparaison de l'efficacité de deux groupes de travailleurs

Nous avons comparé les résultats des évaluations des clients sur les relations avec leur travailleur et sur l'utilité de celui-ci pour deux groupes de travailleurs ayant obtenu des scores différents en réponse au Q.C.T.S. De plus, nous avons examiné les dossiers de l'agence pour déceler des différences dans un certain nombre de mesures de résultats. Voici nos principales constatations.

1. Les travailleurs sociaux qui ont reçu des scores plus positifs avaient des répondants qui ont révélé avoir eu des relations plus positives avec eux.

2. Les travailleurs sociaux qui avaient des scores plus positifs ont été jugés par leurs clients comme étant plus utiles.

3. Les travailleurs sociaux qui avaient des scores positifs, avaient des clients adultes affligés d'une façon générale d'une santé chancelante; un plus grand nombre de leurs clients étaient des femmes; et on a rapporté plus de cas de mauvais traitements d'enfants ou d'abandons dans leurs charges de cas.

4. Les travailleurs sociaux qui avaient des scores positifs comptaient généralement parmi leurs clients des enfants et des adolescents en meilleure santé; aussi, plus de femmes, plus d'anglophones et plus de jeunes qui avaient de meilleures relations avec leurs pairs.

Profil moyen d'habileté des travailleurs ayant participé à l'étude.

Les travailleurs observés ont paru capables de préciser des objectifs à poursuivre et de clarifier leur rôle, mais moins portés à rechercher des réactions sur le contrat conclu et à croire aux forces du client. Ils étaient également moins enclins à démontrer les comportements reliés au contrat conclu pour la rencontre avec le client. Il semble que les habiletés du passage du général au particulier et d'interprétations des silences aient été moins utilisées, tandis que la compréhension des sentiments du client était un comportement souvent utilisé. Ils avaient plus de difficulté à verbaliser les sentiments du client et, en particulier, à relier les sentiments du client au travail actuel de la rencontre. Les travailleurs ont obtenu un succès moyen pour le partage des sentiments avec les clients mais ils ont eu tendance à ne pas partager leurs pensées et leurs émotions personnelles.

Les habiletés de demande de travail ont obtenu des résultats variés. Les techniques plus faciles, telles la fragmentation et la concentration

sur le sujet ont été plus souvent utilisées que les habiletés plus difficiles, telles la vérification d'un consensus artificiel et la détection de l'illusion de travail. Ces deux derniers comportements ont été les moins utilisés. Les habiletés de soutien dans la discussion des sujets "interdits" et d'identification d'obstacles affectifs au travail ont été moins souvent utilisées et le thème de l'autorité est apparu avec une fréquence moyenne. Les travailleurs furent classés très haut pour l'apport de données. On a mentionné moins souvent les contacts faits au nom du client avec les membres des systèmes et l'aide apportée au client pour percevoir ceux-ci d'une façon nouvelle. Enfin, quant à la terminaison des rencontres, les travailleurs avaient tendance à être partagés, la moitié d'entre eux en parlaient et ceux de l'autre moitié n'en parlaient pas.

Comparaison des travailleurs selon la formation et l'expérience

L'analyse du chapitre quatre comparait des groupes de travailleurs ayant une formation, une expérience de travail en agence d'aide à l'enfance et une expérience globale en service social qui différaient selon leurs scores au sujet des relations, de l'utilité et du comportement moyen de pratique. En examinant ces constatations, il ne faut pas perdre de vue les limites de cette étude, en particulier, le défaut de distribution au hasard des clients entre les travailleurs.

1. Lorsque nous avons comparé les travailleurs qui avaient reçu une formation professionnelle (M.S.S., B.S.S. ou diplôme d'études collégiales en travail social) à ceux qui n'en avaient pas reçu, nous n'avons pas trouvé de différences significatives quant à leurs relations avec les clients, leur utilité, ou leur score moyen pour le comportement d'utilisation des techniques ou habiletés.

2. Lorsque nous avons comparé les travailleurs formés aux travailleurs non formés et que nous avons tenu compte de leur expérience totale de travail, les travailleurs ayant une maîtrise en service social et entre trois et neuf ans d'expérience se sont

montrés plus utiles de façon significative.

3. Nous n'avons pas trouvé de différences significatives entre les diplômés de collèges, les détenteurs de B.S.S. et de M.S.S. lorsque nous avons comparé des sous-groupes de travailleurs sectionnés à même le groupe total ayant reçu une formation professionnelle.

4. Nous n'avons pas trouvé de différences significatives dans les trois mesures (relations, utilité et comportement) lorsque nous avons comparé des groupes de travailleurs, au sein de l'agence, qui avaient eu une participation inexistante, moyenne et élevée aux ateliers de consultation organisés à l'agence par l'investigateur.

5. Lorsque nous avons comparé les trois sous-groupes de consultation et tenu compte de l'expérience et de la formation, les travailleurs qui avaient une expérience de la consultation et une formation professionnelle ont obtenu des scores d'utilisation de techniques plus positifs; ceux qui avaient une expérience de la consultation et moins d'expérience totale de travail ont eu des scores d'utilisation de techniques plus positifs; ceux qui avaient une expérience de travail et une expérience de la consultation moyennes avaient de meilleures relations avec leurs clients; et les clients ont trouvé plus utiles les travailleurs ayant une expérience de la consultation et un B.S.S.

LA RECHERCHE A VENIR

L'investigateur croit qu'à l'avenir, la recherche doit porter avant tout sur les techniques ou habiletés. Il est logique que les techniques d'un professionnel de l'aide aient une portée considérable sur le résultat de son travail. Cette étude a été considérée comme un moyen d'approfondir notre compréhension de la façon dont cette influence s'exerce et d'augmenter notre aptitude à mesurer et à jauger la variable de l'interaction du travailleur.

D'autres travaux pourraient explorer ce champ d'investigation à l'intérieur du service social et des autres professions d'aide afin de relever certains éléments communs au processus d'aide. Ce travail pourrait également clarifier les différences qui ressortent de divers objectifs et

fonctions. Si chaque étude sur les professionnels actifs était centrée sur des comportements d'aide semblables, nous pourrions verser des informations à une banque de données générales sur l'étude des techniques ou habiletés. De cette façon, les éléments sous-jacents communs à toutes les professions d'aide deviendraient manifestes. Les constatations répétées permettraient de supporter certaines généralisations théoriques ou d'en contester d'autres.

En mettant l'accent sur l'habileté, nous pourrions procéder à une recherche interdisciplinaire, plutôt que pluridisciplinaire. C'est ainsi que, dans un effort d'incorporation de l'élément "habileté" dans leurs études, un certain nombre de chercheur de différentes professions utilisent couramment les instruments qui ont été mis en oeuvre dans notre étude. Il n'a fallu qu'apporter des adaptations mineures à notre questionnaire sur le comportement des travailleurs sociaux pour qu'il soit utilisé dans d'autres situations (par exemple, un programme de bénévoles de "Big Sisters", une clinique de fumeurs et une recherche sur l'enseignement universitaire en classe.) Les constatations de ces projets fourniront une information sur la nature diverse de nos techniques et contribueront à enrichir le modèle théorique général.

En plus de faire l'examen de l'application des techniques dans d'autres situations et auprès d'autres professions d'aide, l'interdépendance entre l'habileté professionnelle et les autres variables requiert un travail encore plus poussé. Il faudrait inclure les habiletés ordinaires du client, ses sources de soutien (par exemple, les amis, la famille), les variables concernant l'agence ou institution (par exemple, les charges de cas) et la politique sociale (par exemple, le soutien du revenu).

Grâce au travail réalisé dans ce premier projet, une autre étude a été entreprise à la Société d'aide à l'enfance d'Ottawa. Comptant sur l'appui de la province d'Ontario, l'agence s'est montrée intéressée à vérifier l'influence, sur le plan de la prévention, de la réduction des charges de cas des travailleurs. On a constitué un groupe expérimental de travailleurs chargé de dix cas. On a également mis sur pied deux groupes-témoins de travailleurs, un connu et un inconnu. Les nouveaux clients de l'agence furent affectés au hasard à chacun des groupes pendant dix-huit mois. A la fin de l'étude, on a fait appel à des lecteurs de l'extérieur pour analyser 145 cas à l'aide des données compilées d'après les dossiers de l'agence.

La publication du rapport de cette étude suivra l'analyse complétée des données. Les premières conclusions font voir qu'on n'aurait pu relever de différences entre le groupe expérimental et le groupe-témoin si nous avions été incapables de nous servir des techniques du travailleur comme variable dans notre analyse. Par exemple, on n'a pas noté de différences entre les trois groupes dans la force de la relation entre parent et enfant, mais en contrôlant les techniques ou l'habileté du travailleur, on a constaté une différence significative en faveur des travailleurs du groupe expérimental. Ceux-ci avaient obtenu un score positif pour le comportement du travailleur.[1] Il se peut qu'un certain nombre des études de service social citées plus haut eussent produit des résultats plus encourageants si l'on avait pu y introduire des contrôles du comportement du travailleur.

---

1 Ce score a été calculé par l'utilisation de sept comportements choisis, chacun d'eux étant pondéré selon les résultats de cette première étude.

Si nous mesurions la variable-clé des techniques du travailleur, nous pourrions construire des modèles complexes en y introduisant les variables applicables au client et celles qui sont reliées à la politique sociale. Nous avons constaté que les travailleurs sociaux étaient jugés moins utiles par les clients dans les secteurs où l'aide sociale était la plus faible (logement, emploi et argent) et plus utiles dans les secteurs où l'aide était généreuse (aide juridique, santé). Les autres constatations de l'étude de suite de l'Ontario, citée dans la présente section, sont venues renforcer le fait que les variables applicables au client doivent apparaître dans les calculs. Par exemple, dans une analyse, on a comparé chez des clients faisant partie de charges réduites de cas et chez les clients des groupes de vérification, l'adaptation d'enfants à leur placement (cela comprenait le nombre de changements de foyer et les évaluations par les parents-substituts). Les données préliminaires semblent indiquer que l'adaptation au placement est en corrélation négative avec une variable représentant la stabilité de la famille naturelle. En d'autres termes, il semble que le nombre de cas et l'habileté du travailleur soient moins importants à l'égard de l'adaptation au placement que la stabilité de la famille; plus la famille naturelle est perturbée, plus le placement est stable. Une analyse plus poussée pourrait révéler le pourcentage exact de la variation présente dans la mesure des résultats en fonction de la stabilité de la famille, de la charge de cas, de l'habileté du travailleur et de l'interaction des trois facteurs.

Nous avons cité ces exemples pour illustrer les aspects qui restent à examiner quand on étudiera le processus d'aide. C'est un processus complexe dans lequel l'influence de chaque variable est en quelque sorte

dépendante de l'influence des autres. On ne peut même pas examiner un niveau d'analyse, (l'interaction entre client et travailleur) sans le voir dans le contexte d'un deuxième niveau (l'agence ou l'institution) qui à son tour, est considéré dans le contexte d'un troisième niveau (nos politiques sociales).

Ce qu'il nous faut, c'est une série de modèles, chacun ayant son ensemble de généralisations théoriques et chacun relié aux autres. Bien que la tâche soit difficile, l'ordinateur s'est avéré l'outil requis pour étudier un processus qui est constamment en mouvement.

A mesure que nous élaborerons et préciserons notre compréhension du fonctionnement de chaque niveau par rapport aux autres, nous pourrons simultanément fournir d'importantes constatations qui renforceront l'action du client, du travailleur, de l'administrateur et de l'analyste de la politique sociale. La prochaine étape importante pourrait être la création d'une nouvelle discipline pour l'étude des techniques ou habiletés du travailleur social.

BIBLIOGRAPHIE

Agency for International Development. Evaluation Handbook. 2e éd. Office of Program Evaluation. Washington, D.C. : 1972.

Bales, Robert. Interaction Process Analysis. Addison-Wesley Press, Cambridge, 1950.

Ballard, Robert et Mudd, Emily. "Some Theoretical and Practical Problems in Evaluating Effectiveness of Counselling". Social Casework, XXXVIII (décembre 1957), 533-553.

Beck, Dorothy Fahs et Jones, Mary Ann. "A New Look at Clientele and Services of Family Agencies". Social Casework, décembre 1974, 589-599.

Berleman, William C. et Steinburn, Thomas W. "The Execution and Evaluation of a Delinquency Prevention Program". Social Problems, XIV (Printemps, 1967), 413-423.

Berenson, B.G. et Carkhuff, R.R. (éd.) Sources of Gain in Counselling and Psychotherapy. New-York: Holt, Rinehard and Winston, Inc. 1967.

Blenkner, Margaret, John, Julius et Wasser, Edna. Serving the Aging: An Experiment in Social Work and Public Health Nursing. New-York: Community Service Society of New York, 1964.

Brandeth, Alice et Pike, Ruth, "Assessment of Marriage Counselling in a Small Family Agency". Social Work Journal of the N.A.S.W., II (octobre 1967), 34-39.

Burton, Genevieve et Kaplan, Howard M. "Group Counselling in Conflicted Marriages Where Alcoholism is Present: Clients'Evaluation of Effectiveness". Journal of Marriage and the Family, XXX (février 1968). 74-79.

Campbell, B.C. et Fiske, D.W. "Convergent and Discriminent Validation by the Multitrait-Multimethod Matrix". Psychological Bulletin, 1959.

Carbone, Mary A. et Jones, Jeff. The Helping Process; Development of Propositions about Reality. Rapport de recherche présenté à The Faculty of Graduate Studies and Research pour remplir l'une des conditions préalables à l'obtention du diplôme de maîtrise en service social, Montréal, McGill University, 1974.

Cohen, Pauline, C. et Krause, Merton S. Casework with Wives of Alcoholics. New-York: Family Service Association of America, 1970.

Crane, John A., "A Framework for Studies of Separation in Child Welfare". The Social Service Review. Vol. 44, No. 3 (septembre 1970), 253-261.

Craig, Maude M. et Furst, Philip W. "What Happens After Treatment? A Study of Potentially Delinquent Boys". Social Service Review, XXXIX (juin 1965), 165-171.

Engel, Frema, Hirsh, Mona et Yarcaz, Brenda. Social Work Research: Analysis of Outcome Measures. Rapport de recherche présenté à The Faculty of Graduate Studies and Research pour remplir l'une des conditions préalables à l'obtention du diplôme de maîtrise en service social, Montréal, McGill University, 1974.

Fisher, Joel. "Is Casework Effective: A Review". Social Work Journal of the N.A.S.W., XVIII (janvier 1973), 5-20.

Flanders, N.A. et Amidon, E.J. The Role of the Teacher in the Classroom. Minneapolis: Association for Productive Teaching, Inc., 1967.

Flanders, N.A. Analyzing Teaching Behavior. Reading Mass: Addison Wesley Publishing Company, 1970.

Garvin, Charles. "Complementarity of Role Expectations in Groups: the Member-Worker Contract". Social Work Practice. New-York: Columbia University Press, 1969.

Geismar, Ludwig et Krisberg, Jane. "The Family Life Improvement Project: An Experiment in Preventive Intervention, Part I". Social Casework, XLVII (novembre 1966), 563-569.

_____ "The Family Life Imporvement Project: An Experiment in Preventive Intervention, Part II". Social Casework, XLVII (novembre 1966), 663-667.

Geismar, Ludwig. "The Results of Social Work Intervention: A Positive Case". An American Journal of Ortho-psychiatry, XXXVIII (avril 1968), 444-456.

Hollis, Florence. "Explorations in the Development of a Typology of Casework Treatment: Social Casework, Vol. XLVIII, (juin 1967), 335-341.

Hunt, J. McVicker.: Blenkner, Margaret et Kogan, Leonard A. Testing Results in Social Casework: A Field Test of the Measurement Scale. New-York: Family Services Association of America, 1950.

Kadushin, Alfred, The Social Work Interview. New-York. Columbia University Press, 1972.

Kerlinger, Fred N. Foundations of Behavioral Research. New-York: Holt, Rinehart & Winston, Inc., 1964.

Krause, Merton S. "Comparative Effects on Continuance of Four Experimental Intake Procedures". Social Casework,XLVIII (octobre 1966), 515-519.

Kuhn, Thomas H. The Structure of Scientific Revolution. Chicago, University of Chicago Press, 1962.

Langley, Donald G.: Pittman, Frank S. III et Flomehaft, Kalman. "Family Crisis Therapy - Results and Implications". Family Process, VII (septembre 1968), 145-158.

Mass, Henry S. "Group Influences on Client-Worker Interaction". Social Work Vol. 9, 2 nov., avril, 1964.

Mayer, John et Timms, Noel. The Client Speaks. New-York, Atherton Press, 1970.

Meyer, Henry J.; Borgatta, Edgar F. et Jones, Wyatt C. Girls at Vocational High: An Experiment in Social Work Intervention. Mew-York: Russell Sage Foundation, 1965.

Miller, Walter B. "The Impact of a Total Community Delinquency Control Project". Social Problems, X, (automne 1962), 168-191.

Most, Elizabeth. "Measuring Change in Marital Satisfaction". Social Work, IX (juillet 1964), 64-70.

Mullen, Edward J. et Dumpson, R., éd., Evaluation of Social Intervention. San Francisco: Jossey-Bass, 1972.

Murray, Edward R. et Smitson, Walter S. "Brief Treatment of Parents in a Military Setting". Social Work Journal of the N.A.S.Q., VIII (avril 1963), 57-64.

Nie, Norman H., Hull, C.H. Jenkins, Jean G., Steinbrenner, Karin et Bent, Dale H. Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), 2e éd. New-York, McGraw-Hill Book Company, 1975.

Olsen, Irene. "Some Effects of Increased Aid in Money and Social Services to Families Getting AFDC Grants". Child Welfare, XLIX, 2 (février 1970), 94-100.

Phillips, Bernard S., Social Research: Strategy and Tactics. 2e éd. New-York: MacMillan, 1971.

Pincus, Allen et Minahan, Anne. Social Work Practice: Model and Method. Itasca: F.E.Peacock, Inc., 1973.

Polansky, Norman éd. Social Work Research. Chicago; University of Chicago Press, 1970.

Powers, Edwin et Witmer, Helen. An Experiment in the Prevention of Delinquency: The Cambridge Somerville Youth Study, New-York: Columbia University Press, 1951.

Reid, William J. et Shyne, Anne W. Brief and Extended Casework, New-York: Columbia University Press, 1969.

Riley, Patrick V. "Practice Changes Based on Research Findings". Social Casework, avril 1975.

Ripple, Lilian, et Alexander, Ernestina et Polimis, Bernice. Motivation, Capacity and Opportunity. Chicago: The University of Chicago, 1964.

Rogers, Carl F. Freedom to Learn. Columbus, Charles E.Merrill, 1969.

Rose, Sheldon D. "Group Training of Parents as Behavior Modifiers". Social Work Journal of the N.A.S.W.,XIX (mars 1974), 156-162.

Rudoff, Alvin et Piliavin, Irvin. "An Aid to Needy Children Program: A Study of Types and Responses to Casework Services". Community Mental Health Journal, V, I (février 1969), 20-29.

Runyon, Richard P. et Haber, Audrey. Fundamentals of Behavioral Statistics. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Co., 1967.

Schreiber, Lorna E. "Evaluation of Family Group Treatment in a Family Agency". Family Process, V (1966), 21-29.

Schwartz, William. "The Social Worker in the Group", New Perspectives in Services to Groups: Theory, Organization and Practice. New-York: National Association of Social Workers, 1961, 7-34.

_____, "Group Work in Public Welfare". Public Welfare, 1968, 322-68.

_____, "Private Troubles and Public Issues: One Social Work Job or Two?" The Social Welfare Forum. New-York: Columbia University Press, 1969.

_____. "Social Work with Groups: An Interactionist Approach". Encyclopedia of Social Work, 1973.

Schwartz, William et Zalba, Serapio R., éd. The Practice of Group Work. New-York: Columbia University Press, 1971.

Schwartz, Edward E. et Sample, William C. The Midway Office. New-York: National Association of Social Workers, Inc., 1972.

Scott, W.S. "Reliability of Content Analysis: The Case of Nominal Scale Coding". Public Opinion Quarterly, automne 1955, pp. 321, 325.

Selltiz, Claire,; Jahoda, Marie; Deutsch, Morton et Cook, Stuart W. Research Methods in Social Relations, New-York: Henry Holt, Inc. 1960.

Shulman, Lawrence. A Casebook of Social Work With Groups: The Mediating Model. New-York: Council of Social Work Education, 1968.

_____. "Client, Staff and the Agency Systems". Social Work Practice. New-York: Columbia University Presss, 1970, 21-40.

_____. "The Dynamics of the First Class". Learning and Development. Montreal: McGill University, III, No 1 (1972).

_____. "A Game Model Theory of Interpersonal Strategies". Social Work, XII, No 3 (1968), 16-22.

_____. Group Work Skill and Effective College Instruction. Thèse de doctorat inédite, Temple University, Philadelphie, 1973.

_____. "The Hidden Group in the Classroom". Learning and Development. Montréal: McGill University, III, No 1 (1971).

_____. "Scapegoats, Group Workers and Preemptive Intervention". Social Work, XII, No 2 (1967).

_____. "Social Systems Theory in Field Instruction". Social Systems Theory in Social Work Education. Ed. Gordon Hearn. New-York: Council on Social Work Education, 1969c

_____. "Social Work Skill: The Anatomy of a Helping Act" Social Work Practice. New-York: Columbia University Press, 1969, 29-48.

Siegal, Natalie. "A Follow-up Study of Former Clients: An Example of Practitioner-Directed Research". Social Casework, XLVI (juin 1965), 345-351.

Simon, A. et Boyer, E.G. (éd.) Mirrors for Behavior: An Anthology of Classroom Observation Instruments, vol. 1-6. Philadelphie: Research for Better Schools, 1967.

Truax, S.B. "Therapist Empathy, Warmth et Genuineness, and Patient Personality Change in Group Psychotherapy: A Comparison Between Interaction Unit Measures, Time Sample Measures, and Patient Perception Measures". Journal of Clinical Psychology, yl (1966), 1-9

United Community Services of the Greater Vancouver Area. The Area Development Project. Vancouver, 1969.

Wallace, David. "The Chemung County Evaluation of Casework Service to Dependant Multi-Problem Families: Another Problem Outcome". Social Service Review XLI (janvier 1967), 379-389.

Wattie, Brenda J.S. A Search for Criteria for the Use of Planned Short Term Treatment with Family Agency Clients - An Exercise in Service Evaluation. Ottawa: Family Service Centre, 1972.

Webb, Allen P. et Riley, Patrick V. "Effectiveness of Casework with Young Female Probationers". Social Casework, LI, (novembre 1970), 566-572

Weller, Leonard et Luchterhand, Elmer. "Comparing Interviews and Observations on Family Functioning". Journal of Marriage and the Family. XXXI, (février 1969), 115-123.

Wilson, Robert A. "An Evaluation of Intensive Casework Impact". Public Welfare, XXV, (octobre 1967), 301-306.

Zetterberg, H.A. On Theory and Verification in Sociology. Toronto: The Bedminster Press, 1965.

APPENDICE A

Liste des ouvrages de consultation

Cette liste a été compilée par trois assistants de recherche dans le cadre de leurs études en vue d'obtenir une maîtrise en travail social à McGill University de Montréal (F. Engel, M. Hirsh et B. Yarcag, 1974).

AUTEUR, TITRE ET OBJECTIF DE L'ETUDE	TYPE DE TRAITEMENT APPLIQUE	INSTRUMENTS ET METHODES DE MESURE DES RESULTATS	GENRE DE MESURE	EVALUATEUR	RESULTATS DE L'ETUDE
Hunt, J. McVicker; Blenkner, Margaret et Kogan, Leonard. Testing Results in Social Casework: A Field Test of the Movement Scale. 1950 Déterminer comment le service social personnel est pratiqué, à quel prix et avec quel succès.	Etude de cas: a) aider le client par le moyen de la relation d'aide travailleur-client. b) aider le client à utiliser ses propres ressources ou celles que lui offre l'agence. c) aider le client à fonctionner de façon satisfaisante sur les plans personnel et social.	1. Dossiers: Selon les cas classés il s'est produit: A. Un mouvement de régression ou de progrès sur une échelle à sept échelons dans les catégories suivantes: a) capacité d'adaptation b) habitudes nuisibles c) verbalisation des attitudes d) compréhension des circonstances du milieu environnant.	----------	travailleur et juges	19% des cas ont démontré une grande amélioration 46% une légère amélioration 25% aucune amélioration 7% une détérioration 6% pas de réponse
Powers, Edwin et Witner, Helen. An experiment in the Prevention of Delinquency: The Cambridge Somerville Youth Study. 1951 Déterminer si l'influence d'une amitié offerte de façon compétente et planifiée par un travailleur social pourrait prévenir la délinquance juvénile.	Service: Un conseiller disponible en permanence pour apporter son appui de façon amicale et planifiée pendant une période moyenne de cinq ans.	1. Dossiers: A. Délinquance a) degré d'adaptation: échelle de bon à pauvre b) Analyse de cas: qui en a bénéficié B. Ecole a) degré d'adaptation: échelle de bon à pauvre b) Analyse de cas: qui en a bénéficié 2. Tests: A. Echelle d'attitudes B. Tests de personnalité 3. Questionnaire a) sur l'évaluation du travail accompli b) sur les valeurs en cause	systèmes en interaction ---------- ---------- systèmes en interaction ---------- ---------- psychologique psychologique concerne les systèmes en interaction	3e personne chercheur chercheur professeur chercheur chercheur client client client	Pas de résultats définitifs ni concluants. En règle générale, aucune différence significative.

		4. Interviews sur les relations entre client et travailleur	systèmes en interaction	client	
		5. Evaluation A. Soi-même: opinions B. Client: aspect social	---------- systèmes en interaction	client chercheur	
Ballard, Robert et Mudd, Emily Some Theoretical and Practical Problems in Evaluating Effectiveness of Counselling. 1957 Recherche de suite pour enquêter sur la relation entre deux critères d'évaluation dans un milieu de service social personnel: évaluations de l'agence et du client.	Orientation matrimoniale	1. Dossiers A. Estimation des changements: faite à partir des cas classés. B. Scores du mouvement: selon des facteurs précis tout au long des consultations. 2. Interviews A. Questions précises sur les interviews de suite selon les critères suivantes: a) la situation au moment de l'orientation b) l'orientation elle-même c) changements au cours de la période d'orientation B. Score accordé aux changements ou mouvements	---------- ---------- ---------- ----------	équipe de revision des cas équipe de revision des cas client interviewer et client	Faibles estimations de fiabilité entre interviewers et clients Statistiquement, il y avait une relation significative entre les prévisions de changement du réviseur et du client, compte tenu de la tendance centrale du groupe. Pas de signification au plan statistique pour les cas individuels.
Miller, Walter The Impact of a Total Community Delinquency Control Project. 1962 Réduire ou faire disparaître toute activité illégale de la part d'adolescents en leur fournissant des services de travail social intensifs.	Services de travail social intensifs: a) de 3 à 5 rencontres par semaines b) chaque rencontre d'une durée de 5 à 6 heures c) durée du traitement: de 10 à 34 mois	1. Dossiers A. Apparitions en Cour B. Actions illégales C. Actes immoraux	systèmes d'interaction systèmes d'interaction systèmes d'interaction	3e personne 3e personne travailleur	Aucune différence significative dans chacun des trois secteurs.

Murray, Edward et Smitson, Walter Brief Treatment of Parents in a Military Setting. 1963 Employer toutes les ressources humaines d'une clinique pour développer un programme de traitement d'une durée limitée centrée sur les parents afin de les aider, eux et leurs enfants, à résoudre les problèmes qui surgissent.	Traitement: Entrevues intensives de courte durée avec les parents a) 4 interviews avec des parents menées individuellement b) 4 interviews de groupe	1. Questionnaire 8 questions avec réponses à choix multiples qui fournissaient des renseignements sur: a) l'aide que la famille reçoit b) quels sont les membres de la famille qui ont reçu l'aide et de quelle façon c) efficacité du traitement clinique; présentation sur le développement normal de la personnalité; films et discussions de groupes. 2. Dossiers Analysés selon les renseignements compilés.	--------- ----------	clients personnel de la clinique	Plus de 81% des familles ont déclaré avoir reçu de l'aide. Le personnel de la clinique a conclu que des changements significatifs se sont produits dans 75% des familles.
Blenkner, Margaret, John, Julius and Wasser, Edna Serving the Aging: An Experiment in Social Work and Public Health Nursing. 1964 Déterminer lequel des 3 programmes offerts aux personne âgées a été le plus efficace.	Services rendus a) services continus b) pas de limite de temps c) à l'un des bureaux de district de la Community Service Society Services spéciaux pour gens âgés - A court terme a) service à court terme b) fourni au bureau central de l'agence c) limite de 4 rencontres par 2 mois.	1. Interviews Renseignements employés à 2 reprises: A. Evaluation du programme: critères: a) finances b) santé c) logement d) emploi e) adaptation f) loisirs g) activités sociales h) intérêts i) relations avec les autres j) attitudes et sentiments	Concerne les systèmes mesure psychologique et mesure d'interaction	client	La différence entre les programmes est légère. On ne trouve pas d'indications montrant la supériorité de l'un sur les autres.

	Services spéciaux pour personnes âgées - en collaboration a) au bureau central b) pas de limite de temps ni du nombre de rencontres c) collaboration entre un travailleur social et une infirmière du secteur public	B. Echelle du chercheur-interviewer: On s'est servi de l'échelle de Kogan pour mesurer l'adaptation des clients et leur environnement. Critères: a) adaptation générale b) compréhension de la réalité c) responsabilité personnelle d) compréhension de soi e) santé physique f) santé émotive g) réalités matérielles	----------	chercheur	
Most, Elizabeth Measuring Change in Marital Satisfaction 1964 Mesurer le degré d'efficacité d'un service de consultation matrimoniale et étudier les perceptions qu'a le client de son émotivité comme mesure de changement et de mouvement.	Orientation matrimoniale environ 5 interviews	1. Questionnaire regroupant une échelle de 4 points qui quantifie les satisfactions et les sujets de mécontentement. Domaines étudiés a) personnalité b) amitiés c) comportement sexuel d) travail, vie à la maison, moyens financiers e) la famille, les enfants, la parenté f) les activités, les intérêts, les amis g) question générale sur le bonheur trouvé dans le mariage	Système psychologique et systèmes d'interaction	clients (épouses)	Les groupes en consultation ont connu des changements importants dans la bonne direction alors que des changements mineurs se sont produits dans les groupes témoins.

		2. Dossiers Les cas étaient évalués et mesurés selon 2 échelles. A. L'échelle de Hunt B. Echelle du Philadelphia Marriage Council; on a regardé les changements au niveau de: a) problèmes b) orientation c) attitude quant à la capacité de faire face aux problèmes	Concerne système d'interaction Concerne système d'interaction	juges indépendants juges indépendants	Des évaluations professionnelles ont confirmé les changements que la cliente avait remarqués.
		3. Dossiers Revus et jugés selon les cas qui avaient ou non connu de l'amélioration. Les critères étaient ce qu'avait obtenu la cliente a) sa compréhension de son rôle dans la relation b) sa reconnaissance de son mari en tant que personne indépendante c) sa conscience de la situation réelle d) sa répugnance à agir en conséquence	Concerne système psychologique	travailleur	Le jugement des travailleurs corrobore les autres évaluations; toutefois, les corrélations n'atteignent pas un degré très significatif.
Craig, Maude & Furst, Phillip What Happens After Treatment? A Study of Potentially Delinquent Boys. 1965 Mesurer la valeur de l'intervention du travail social pendant le jeune âge comme moyen de prévenir la délinquance.	Service a) traitement fourni par psychiatre, psychologue, travailleur social, thérapeute de l'enfance b) visites à domicile et services concrets	1. Dossiers A. Comportement scolaire B. Délinquance	Systèmes en interaction Systèmes en interaction	professeur 3e personne	Pas de différence significative entre les groupes qui furent traités et ceux qui ne le furent pas.

Meyer, Henry: Borgatta, Edgar et Jones, Wyatt. Girls at Vocational High. 1965 Essayer d'identifier les jeunes filles qui pourraient créer des problèmes et évaluer l'efficacité du travail social au cours d'un programme de prévention.	Travail individuel Travail de groupe	1. Dossiers A. Rendement scolaire B. Conduite à l'école C. Comportement hors de l'école D. Grossesses hors mariage E. Santé F. Attitude générale 2. Estimations/évaluations 3. Tests: A. Personnalité B. Attitudes 4. Questionnaire: Catégories: a) plans d'avenir b) confiance en l'avenir c) aide d) évaluation de ses problèmes personnels en comparaison avec ceux des autres. 5. Evaluation Modifications prévues selon l'échelle de Hunt et Kogan: critères: a) besoins d'aide du client b) genre et degré d'engagement c) changements perçus 6. Sociométrie	Système en interaction et mesure psychologique ---------- psychologique psychologique ---------- ---------- systèmes en interaction	Travailleur social conseiller en orientation client client client travailleur client	Services fournis au groupe expérimental ont donné peu de résultats.

Siegal, Natalie A Follow-Up Study of Former Clients: An Example of Practitioners directed Research. 1965 Evaluer le fonctionnement des clients au moins 18 mois après qu'on a fermé le dossier et connaître les réactions des clients sur divers aspects de leur expérience à l'agence tels le travailleur social qui les a aidés et les services offerts par l'Agence	Etude de cas Services aux relation familiales, conjugales et parents-enfants	1. Dossiers Revisés pour déterminer une évaluation globale du client et du fonctionnement de sa famille au moment de la fermeture du dossier A. Utilisation de l'échelle allant d'excellent à très mauvais. Critères a) statut économique b) adaptation au travail c) adaptation matrimoniale d) fonctionnement des parents e) comportement social délinquant f) état physique et mental de la famille g) comportement et adaptation aux rôles 2. Interviews a) questions sur l'expérience du client à l'Agence b) obtention de données pour évaluer le fonctionnement régulier du client c) évaluation des changements	exige système d'interaction ---------- ----------	chercheur client chercheur client, * mais interprétation par le chercheur	En général, on s'est engagé très fortement. Les clients ont le sentiment qu'ils ont été aidés dans 90% des cas alors que les chercheurs avaient établi le taux à 78%. Les clients ont établi à 65% l'amélioration de leur comportement par la suite, alors que les chercheurs l'ont établie à 38%.
Geismar, Ludwig et al. The Family Life Improvement Project: An Experiment in Preventive Intervention. 1966	Services multiples a) fournir des renseignements b) assurer la défense des clients c) conseiller sur les problèmes interpersonnels	1. Interviews On a évalué le fonctionnement social des familles A. Le fonctionnement familial selon l'échelle de St-Paul	systèmes en interaction	chercheur * à partir de renseignements fournis par le client	Le groupe de traitement a démontré plus d'amélioration et moins de détérioration dans sept secteurs sur huit.

Essayer d'évaluer les chances de succès de la prévention en fournissant des services sociaux à un échantillon représentatif de jeunes familles urbaines.	d) orientation professionnelle e) aide à l'emploi f) aide à trouver un logement	2. Questionnaire en utilisant 2 échelles A. l'échelle de Pari en étudiant les valeurs familiales et les buts de la mère concernant l'éducation des enfants et les rôles de parent et d'épouse. B. l'échelle Anomie étudier les sentiments de la mère en regard de l'intégration sociale versus l'aliénation.	systèmes en interaction ----------	clients (épouses)	
Krause, Merton Comparative Effects on Continuance of Four Experimental Intake Procedures 1966 Connaître les moyens d'améliorer la motivation des clients de telle sorte qu'ils soient enclins à poursuivre leur relation d'aide pendant assez longtemps.	4 démarches expérimentales faites par téléphone a) expliquer au client les bienfaits qu'il peut retirer en ayant recours aux services de l'Agence b) essayer de découvrir ce que veut le client c) expliquer au client le genre de demandes que son appel aux services de l'agence peut lui imposer personnellement d) essayer de saisir les problèmes auxquels le client croit qu'il fera face s'il a recours à l'agence	1. Dossiers indiquant les heures de rendez-vous prises et observées et la continuité dans le traitement	systèmes en interaction	chercheur	Ces démarches n'ont pas eu d'effet sensible sur l'abandon du traitement ou sur sa continuation.

Shreiber, Lorna Evaluation of Family Group Treatment In a Family Agency. 1966 Déterminer l'efficacité du recours à la thérapie familiale dans le traitement des enfants qui ont des problèmes de comportement	Thérapie familiale telle que développée par le "Palo Alto Mental Research Institute"	1. Dossiers On s'est servi des renseignements contenus dans les dossiers pour: A. Echelle de mouvement: critères a) communication b) fonction des rôles c) responsabilité personnelle d) intégration des différences e) unité et cohésion B. Evaluation des insuffisances: selon a) processus d'interaction familiale b) problèmes particuliers de chaque famille	--------- systèmes en interaction	travailleur soical travailleur social	Relation directe entre amélioration du fonctionnement de la famille et amélioration du comportement des enfants. Là où le traitement a duré moins de 3 mois, il y eut amélioration des communications familiales dans 61% des cas et on a connu une amélioration de 56% au niveau des enfants qui présentaient des difficultés. Chez ceux qui ont suivi le traitement pendant plus de 3 mois, il y eut une amélioration de 96% au niveau des communications familiales et les enfants présentant des difficultés se sont améliorés dans 92% des cas.
Berleman, William et Steibaum, Thomas The Execution and Evaluation of a Delinquency Prevention Program. 1967 Evaluer l'influence d'un programme de service social sur les jeunes qui sont sur la voie de la délinquance	Travail de groupe a) période de 5 mois Travail individuel a) période de 5 mois	1. Dossiers A. de l'école B. de la police	systèmes en interaction systèmes en interaction	travailleur social 3e personne	Le groupe a connu des améliorations pendant le traitement mais est revenu au point de départ par la suite.

Brandeth, Alice et Pike, Ruth Assessment of Marriage Counselling in a Small Family Agency. 1967 Evaluer l'efficacité de son programme d'orientation matrimoniale à long terme et étudier la possibilité de faire de la recherche une fonction régulière de l'agence.	Orientation sur une longue période sept rencontres ou plus	1. Questionnaire: en quatre sections a) questions d'ordre général pour obtenir des données statistiques descriptives b) évaluation des points qui soulèvent des problèmes selon la gravité du conflit c) questions sur l'activité sexuelle d) évaluation des domaines où il y a problèmes selon l'importance du conflit au moment de la terminaison du traitement 2. Evaluation: les relations conjugales se sont-elles améliorées ou non.	--------- ---------	clients (maris et femmes pris individuellement) travailleur social	Il n'y eut pas de divergences marquées entre les opinions des clients et des responsables de cas; ils ont évalué l'amélioration à 62%, la non amélioration à 28% et l'incertitude à 10% des cas. A cause du manque de groupe de contrôle, il est difficile de faire un lien entre l'amélioration et l'orientation offerte par l'agence. D'ailleurs les bienfaits n'étaient pas suffisamment visibles pour que l'agence continue à considérer la recherche comme une fonction régulière.
Wallace, David. The Chemung County Evaluation of Casework Service to Dependent Multi-Problem Families. Another Problem Outcome. 1967	Traitement a) reçu de la part d'un travailleur social spécialisé b) on a diminué le nombre de cas pour ce travailleur	1. Dossiers A partir de renseignements contenus dans les dossiers, on a mis sur 2 échelles les prévisions de changement: A. Geismar: pour mesurer le fonctionnement familial	systèmes en interaction	juges	Pas de signification statistique entre les groupes de contrôle et les groupes concernés.

Tentative pour mesurer l'efficacité des services individuels dispensés par des travailleurs sociaux entraînés à des familles dépendantes à problèmes multiples au sein d'une agence d'assistance publique. Le résultat devrait être le fonctionnement de la famille.	c) les ressources communautaires ont apporté une coopération toute spéciale.	B. Hunt et Kogan: pour mesurer le fonctionnement personnel à l'intérieur de la famille. 2. Interviews A partir des renseignements recensés, on a établi les prévisions de changement sur 2 échelles. A. Geismar: pour mesurer le fonctionnement familial. B. Hunt et Kogan: pour mesurer le fonctionnement personnel à l'intérieur de la famille.	systèmes en interaction systèmes en interaction systèmes en interaction	juges juges* juges*	
Wilson, Robert An Evaluation of Intensive Caseworker Impact. 1967 Vérifier si le travail social intensif amènerait une réduction en % de la dépendance financière.	Service: Réduction du nombre de dossiers et augmentation en termes de temps et d'efforts de tâches spécifiques. a) analyse des problèmes personnels et développement d'un plan de traitement b) rencontres nombreuses avec le client	1. Interviews On a employé les critères suivants pour rassembler les renseignements lors des rencontres subséquentes: a) dépendance financière b) statut matrimonial et illégitimité c) instruction et travail d) statut familial	systèmes en interaction	client	Lorsqu'il s'agit de familles mono parentales, les succès sont faibles. Par contre, les probabilités sont plus grandes dans les cas de familles normales

	c) travail orienté en fonction de la famille d) rencontres de groupe e) rencontres intensives avec le client dans les périodes de crise f) utilisation des services de santé et bien-être de la collectivité g) avec l'aide de groupes communautaires, planification de nouveaux services	2. Dossiers A. Analyse de contenu: A partir des mêmes critères que pour les interviews	systèmes en interaction	chercheur	
Burton, Geneviève & Kaplan, Howard. Group Counselling in Conflicted Marriage Where Alcoholism is Present: Clients Evaluation of Effectiveness. 1968 Une étude pour suivre et comparer l'efficacité de l'orientation individuelle et collective dans les cas d'alcoolique mariés et de leurs épouses.	Orientation individuelle Orientation collective	1. Interviews dirigées comprenant 54 questions ouvertes. Critères: a) statut socio-économique b) statut des enfants c) problèmes matrimoniaux réguliers d) consommation d'alcool e) ce que les clients ont retenu d'orientations précédentes. f) quelles furent leurs réactions lors de ces périodes d'orientation g) quelles furent leurs réactions face aux conseillers.	systèmes en interaction	clients	La thérapie de groupe a donné de meilleurs résultats que la thérapie individuelle. On est sorti satisfait de l'expérience en groupe dans 76% des cas et de l'expérience individuelle dans 57% des cas.

Geismar, Ludwig The Results of Social Work Intervention: A Positive Case. 1968 Evaluer l'intervention du travail social dans les milieux familiaux à problèmes multiples alors qu'on avait comme objectif principal d'améliorer les conditions de voisinage et le fonctionnement social.	Intervention thérapeutique a) travail de groupe b) travail de cas c) services offerts par le voisinage d) services d'école maternelle e) activités récréatives f) travail familial	1. Interviews On a mis les renseignements obtenus sur échelle. A. L'échelle de St-Paul pour le fonctionnement familial: Il y avait 9 domaines: a) relations familiales et unité b) comportement et adaptation c) activités sociales d) pratiques financières e) soins de santé f) relations avec le travailleur social g) utilisation des ressources communautaires h) soin et formation des enfants i) habitudes à la maison et tenue de la maison	systèmes en interaction	chercheur* sur les renseignements obtenus des clients	Les familles traitées ont gagné 7 points sur l'échelle alors que le groupe contrôle a gagné un point.
Langley, Donald, Pittman, Frank III & Flomenhaft, Kalman Family Crisis Therapy Results & Implications 1968 Une comparaison des effets du traitement d'une famille en crise et de l'hospitalisation psychiatrique.	Traitement d'une famille en crise: a) souci à l'égard de ce qui se passe actuellement b) aider le patient à retrouver son niveau de fonctionnement précédent c) prescriptions de médicaments pour soulager la crise	1. Dossiers A. Réadmission pour traitement 2. Questionnaire: La grille de changement social comprenait les catégories suivantes: a) relations sociales et familiales b) productivité sociale c) conduite personnelle d) comportement anti-social	systèmes en interaction systèmes en interaction	3e personne client	On a réadmis en traitement 21% du groupe contrôle alors qu'on avait réadmis 19% du groupe expérimental. Lors du questionnaire, les 2 groupes ne montrèrent pas de différences, signalant l'un et l'autre une amélioration sensible. En regard de l'échelle, les 2 groupes ont montré une amélioration statistique.

		3. Echelle de fonctionnement personnel: comportement dans les secteurs suivants: a) travail b) école c) rôles	systèmes en interaction	client	Toutefois, le groupe expérimental a retrouvé plus rapidement son bon fonctionnement.
Reid, William et Shyne, Ann Brief and Extended Casework. 1969 Enquêtes pour connaître l'efficacité d'un travail planifié à court terme (PSTS) comparé à un travail continu (CS) pour les familles	Service planifié sur courte durée Une moyenne de 8 rencontres pour en arriver à cerner le problème central. Service continu Une moyenne de 19 rencontres où on s'occupait d'une vaste gamme de problèmes.	1. Interviews avec les familles A. Opinion sur le fonctionnement: on a obtenu les renseignements à partir du fonctionnement individuel et familial et des modifications survenues. Critères: a) situation problématique générale b) problèmes matrimoniaux c) problèmes parents-enfants d) problèmes émotifs e) adaptation scolaire f) fonctionnement personnel de l'épouse g) ce que pense l'épouse d'elle-même.	mesure psychologique et systèmes en interaction	chercheur	Règle générale, les familles qui ont profité des services de courte durée ont connu des résultats un peu supérieurs aux autres. Toutefois, il est difficile de conclure à l'entière efficacité du service puisqu'on n'a pas poursuivi l'expérience avec un groupe de contrôle.
		B. Opinions du client sur ses problèmes, son fonctionnement et les services qui lui sont offerts.	systèmes en interaction	client	

		2. Echelle de mesure du fonctionnement personnel et familial à partir d'interviews mises sur bandes sonores et en respectant les critères ci-haut mentionnés.	systèmes en interaction	revision * juges	
		3. Echelle de mesure du fonctionnement personnel et familial et des changements survenus. Utilisation des mêmes critères.	systèmes en interaction	responsable du cas* qui conclut à partir des données fournies par le client.	
Rudolf, Alvin et Piliquin, Irvin. An Aid to Needy Children Program: A Study of Types and Responses to Casework Services. 1969 Vérifier l'efficacité de la réduction des charges de cas et des services de travail social intensif offerts a) aux familles dont les enfants sont dans le besoin et b) aux mères qui semblent être en mesure de subvenir à leurs besoins.	Unité de services intensifs a) augmentation du nombre de rencontres avec le client b) plus grand engagement dans la planification de la formation professionnelle c) efforts plus poussés en vue de trouver un emploi d) aide à se servir des agences de service communautaires e) solutions aux principaux problèmes familiaux	1. Dossiers A. Emploi B. Cessation 2. Questionnaire "The California Psychological Inventory": pour mesurer les modifications apportées aux relations interpersonnelles.	systèmes en interaction systèmes en interaction psychologique	3e personne 3e personne client	En ce qui a trait à la cessation d'emploi, pas de différence entre les groupes qui ont reçu de l'aide et ceux qui n'en ont pas reçu. Pas de preuve statistique de changement personnel. Parmi les mères considérées comme pouvant subvenir à leurs besoins, celles qui ont reçu de l'aide se sont davantage trouvé du travail.

United Community Services of the Greater Vancouver Area. The Area Development Project. 1969 Essayer d'améliorer le fonctionnement social d'un groupe de familles à problèmes multiples par un programme de service familial intégré.	Services familiaux intégrés évalués selon le rendement du travail de cas centré sur la famille	1. Dossiers On a mis les renseignements sur: A. L'échelle de Geismar et Ayres pour le fonctionnement familial 2. Interviews On a mis les renseignements sur: A. L'échelle de Geismar-Ayres pour le fonctionnement familial	systèmes en interaction systèmes en interaction	chercheur client	En général, les services intégrés ont mieux réussi à modifier le fonctionnement des familles à problèmes multiples.
Weller, Leonard & Luchterland, Elmer Comparing Interview and Observations on Family Functioning. 1969 Etudier jusqu'à quel point les réponses des maris et des femmes lors d'une interview sont conformes aux	Service à domicile a) aide aux familles en vue d'un relogement b) assistance aux familles pour l'administration du logis c) renseignements sur l'entretien de la maison, le soin des enfants, le budget, les problèmes d'alimentation et de vêtements.	1. Observations: telles que formulées par celui qui a rendu les services à domicile. On a mis les renseignements sur une échelle de 7 points. A. Echelle: basée sur celle de Geismar et Ayres.	systèmes en interaction systèmes en interaction	responsable des services à domicile juges	Des 11 domaines de fonctionnement familial, seuls 2 domaines ont vu se concritiser la corrélation observateur-interviewer. Pour ce qui est des autres, ce n'est pas significatif.

observations qu'on a consignées sur le fonctionnement de ces familles.	d) ont été visités entre 13 et 96 fois e) la durée d'une visite est au minimum d'une heure.	2. Interviews questions précises sur les domaines suivants: a) relation mari-femme b) relations parents-enfants c) méthodes d'éducation des parents d) comportement personnel et adaptation du père ou de la mère e) comportement personnel et adaptation aux enfants de 13 ans et plus f) source et montant des revenus. g) distribution de l'argent h) attitude et participation à l'école i) participation aux associations non officielles j) participation aux associations officielles Les renseignements ont été mis sur une grille comptant 7 échelons:	systèmes en interaction	client *
		A. Echelle basée sur celle de Geismar et Ayres	systèmes en interaction	juges

Cohen, Pauline et Krause, Merton. Casework with Wives of Alcoholics. 1970 Explorer et définir l'emploi de méthodes et techniques qui permettraient à l'Agence d'atteindre les femmes d'alcooliques et de les garder sous traitement.	Service a) recours à l'information écrite b) étude des problèmes d'alcool et de leurs relations avec les problèmes familiaux c) travailleur facilement accessible au client. d) assistance du travailleur en fonction des changements e) recours aux services communautaires f) participation active du travailleur dans la définition des problèmes et la conduite des interviews.	1. Interviews Critères a) fermeture prématurée du dossier b) progrès du mari alcoolique c) changements d'attitude et adaptation de la part de l'épouse d) changement au niveau des rôles familiaux e) amélioration dans le fonctionnement et l'adaptation familiale. 2. Evaluation	Mesure psychologique et systèmes en interaction ----------	chercheur travailleur	Il y avait 10% de plus de femmes en traitement dans le groupe expérimental. Plus de personnes du groupe expérimental (21,8%) ont été gardées sous traitement en comparaison de 12,5% dans le groupe de contrôle. 40% des personnes interviewées ont déclaré que la situation était demeurée inchangée.
Olson, Irene Some Effects of Increased Aid in Money and Social Services to Families Getting AFDC Grants. 1970 Mesurer s'il serait efficace d'accorder des montants d'argent plus élevés que ceux que	Argent Travailleurs sociaux expérimentés a) minimum de 4 ans d'expérience b) rencontre les exigences fixées par l'agence	1. Interviews les questions portaient sur les sujets suivants: a) santé b) conditions de vie c) administration des revenus d) participation à la vie sociale e) bonheur On ne décrit pas la façon de mesurer.	systèmes en interaction et mesure psychologique	les clients fournissent les renseignements	Résultats: L'argent donne les mêmes résultats, quel que soit le travailleur; cependant, les travailleurs expérimentés sont plus efficaces que ceux qui sont inexpérimentés.

l'Etat offre et mesurer l'efficacité du recours à deux niveaux de compétence de la part des travailleurs sociaux.

Webb, Allen et Riley, Patrick Effectiveness of Casework with Young Female Probationers, 1970 Déterminer si les jeunes filles en probation pourraient tirer profit d'un programme d'aide et faire la preuve que la collaboration est efficace lorsqu'elle se fait entre une agence familiale et les services publics.	Conférences Avec l'officier de probation pour le dépistage des cas Traitement du cas a) diagnostic psychosocial b) plan de traitement et interviews c) test psychologique	1. Questionnaire The Minnesota Multi-Phasic Personality Inventory. 2. Echelle d'attitudes Différences sémantiques 3. Evaluation: Critères: a) conduite b) travail c) école d) dossier de probation e) vie sociale f) famille g) stabilité émotive	psychologique psychologique systèmes en interaction	client client officier de probation	Des résultats satisfaisants ont été obtenus grâce à la collaboration de l'agence et des services publics.

Schwartz, Edward et Sample, William. The Midway Office. 1972 Améliorer le fonctionnement du client en remontant le moral du personnel et en augmentant son rendement par le recours à une meilleure utilisation des travailleurs disponibles suite à une restructuration des équipes et à une réduction du nombre de cas.	Formation des équipes a) unité autonome b) commis d'unité c) spécialisation des membres de l'équipe d) restructuration des responsabilités des travailleurs et de leurs surveillants Réduction du nombre des cas	1. Interviews On a mis sur grille les renseignements obtenus. A. Echelle basée sur celle de Geismar. On a obtenu un changement du score global.	systèmes en interaction systèmes en interaction	interviewer 3 juges	La réduction du nombre de cas s'est révélée un facteur significatif d'augmentation du score moyen de changement. La formation des équipes n'a pas été significative.

Rose, Sheldon Group training of parents as behaviour modifiers. 1974 Comparer le rendement des parents qui reçoivent de l'aide à titre de parents ayant une famille (AFDC) et celui des parents de classe moyenne alors que les 2 ont reçu une formation au niveau du comportement.	Rencontres de groupes de 7 à 10 incluant a) renseignements sur les modifications du comportement b) formation sur les principes de modification du comportement c) planification du traitement d) revision du développement du groupe e) attribution de tâches à faire à la maison	1. Dossiers Analyse des succès relatifs à partir de renseignements qui fournissent une description statistique de tous les cas et de tous les comportements. Les critères de succès étaient: a) modification réelle de 1 ou plusieurs comportements b) période de contrôle pour au moins 2 comportements c) achèvement du cours. 2. Interviews Suite donnée pour voir quel comportement était maintenu	systèmes en interaction systèmes en interaction	chercheur chercheur	Le traitement a aidé plusieurs parents dans leurs relations avec leurs enfants et on a maintenu l'acquisition des nouveaux comportements de façon satisfaisante. Règle générale, les parents de classe moyenne connaissaient plus de succès que les autres parents. Toutefois, le rendement des parents assistés (AFDC) était nettement meilleur lorsqu'ils étaient groupés avec les parents de classe moyenne que lorsqu'ils en étaient séparés.

Appendice B

Le modèle de médiation:

propositions sous-jacentes sur le comportement[1]

Les tableaux suivants présentent un certain nombre de propositions sur le comportement humain sous une forme vérifiable. Ces propositions sont tirées d'un ouvrage inédit du Dr William Schwartz et représentent une portion des connaissances fondamentales incluses dans sa théorie sur la pratique du service social. On a revisé les propositions d'après la formule de Zetterberg (1965); chaque proposition se divise en deux éléments, le déterminant et le résultant (résultat). Chaque proposition représente aussi une hypothèse vérifiable si on la compare avec les résultats de la recherche existante ou à venir. L'ensemble des propositions a pour but ultime la découverte d'un modèle de pratique dont la théorie sous-jacente au sujet du comportement et les concepts de pratique feront l'objet d'une vérification scientifique.

---

1 Ces tableaux ont été préparés par deux assistants de recherche, sous la direction du directeur du projet de recherche, dans le cadre de leurs études en vue d'obtenir la maîtrise en service social à McGill University, de Montréal (M.A.Carbone et J.Jones, 1974).

Phase de "synthonisation"

Eléments déterminants	Eléments résultants
1. Les souvenirs des gens	... affectent leurs anticipations au sujet des situations nouvelles ... provoquent plus de réactions chez les gens lorsqu'ils pensent qu'on attend d'eux une réponse ... provoquent plus de communication indirecte ... augmentent et aggravent un certain nombre de sentiments ambivalents chez les gens: ... la peur de ne pas être à la hauteur .... la peur d'être incompétent ... la peur de recevoir de nouvelles demandes ... l'espoir de recevoir de la satisfaction ... l'espoir de réaliser quelque chose ... l'espoir d'être reconnu pour ce qu'on est ... l'espoir d'utiliser ses potentialités
3. La peur de se voir imposer de nouvelles demandes	... augmente les sentiments de dépendance ... augmente la crainte de l'autorité
4. La dépendance du client à l'égard du travailleur	... fait idéaliser le travailleur en tant que figure d'autorité
5. Plus la tâche du client est complexe	... plus grande est l'ambivalence du client à l'égard de la réalisation de cette tâche

Phase initiale

Eléments déterminants	Eléments résultants
1. Si un client a besoin des services de l'agence	... il tendra à utiliser ces services
2. Si une agence a des services à offrir au client	... les représentants de l'agence tendront à offrir ces services
3. L'engagement entre client et agence	... crée des demandes et des attentes mutuelles chez le client et l'agence
4. Les demandes et les attentes mutuelles de l'agence et du client	... produisent des comportements chez le travailleur social et le client
5. Plus les préoccupations de l'individu sont diversifiées	... plus le système de demandes et d'attentes entre l'agence et le client est complexe
6. Les expressions directes des demandes et des attentes du travailleur et du client	... sont considérées par les deux comme "interdites" et ennuyeuses ... limitent les demandes et les attentes de l'un envers l'autre
7. Les expressions indirectes des demandes et des attentes du travailleur et du client	... conduisent à un programme dissimulé pour leurs contacts
8. Les demandes et les attentes indirectes du travailleur social	... provoquent une plus longue période de mise à l'épreuve du client ... provoquent une ambiguité chez le client au sujet de la raison d'être de l'engagement ... provoquent une communication indirecte au sujet des préoccupations du travailleur social ... provoquent chez le client une difficulté à choisir les réponses appropriées

Phase initiale (suite)

Eléments déterminants	Eléments résultants
9. Une déclaration ambiguë au sujet du but poursuivi par le travailleur	... provoque la peur et l'anxiété chez le client quant à l'autorité de l'agence
	... provoque la peur et l'anxiété chez le client quant à la nature des demandes et des attentes de l'agence
10. Dans une première rencontre avec un petit groupe, l'accord des membres sur le but du groupe	... engendre la crainte des nouvelles demandes et de conditions peu familières
	... engendre l'espoir de résultats positifs

Phase de terminaison permanente

Eléments déterminants	Eléments résultants
1. La possibilité de mettre un terme à la relation entre client et agence	... engendre des sentiments ambivalents chez le travailleur et chez le client, par exemple: ... la résistance à la séparation ... des sentiments de culpabilité quant à leur incompétence et à leur incapacité ... un sentiment de travail non accompli chez le travailleur et chez le client ... les spéculations du client par rapport à son avenir ... un sentiment de réalisation chez le client ... l'empressement du client à utiliser et à étendre ses aptitudes nouvellement acquises à des situations de vie précises
2. Plus le travailleur se sent coupable quant à son incompétence et à son incapacité dans l'engagement entre client et agence	... plus le travailleur se sent responsable du résultat de l'engagement entre client et agence
3. Plus le client se sent coupable quant à son incompétence et à son incapacité dans l'engagement entre client et agence	... plus il sera dépendant du travailleur
4. Les sentiments de dépendance du client envers le travailleur	... amènent chez le client une idéalisation du travailleur en tant que représentant de l'autorité
5. L'idéalisation chez le client du travailleur en tant que représentant de l'autorité	... produit chez le client un sentiment de plus grande dépendance envers le travailleur

Phase de terminaison permanente (suite)

Eléments déterminants	Eléments résultants
6. Plus la fin est soudaine et précipitée.	... plus le client a de la difficulté à l'accepter ouvertement et honnêtement
7. Quand l'engagement entre client et travailleur tire à sa fin	... le client et le travailleur affichent les sentiments et posent les gestes suivants: ...réactions vagues au sujet de la réalité de la terminaison ... expressions de colère (à la fois ouvertes et dissimulées) ... tentatives pour faire ouvertement face à la séparation ... tentatives pour traverser une période d'affliction ... le client réussit finalement à faire face directement à l'idée de la séparation ... le client rejette le travailleur de façon subtile ... essaie d'éviter le travail menant à la terminaison

APPENDICE C

UNIVERSITE McGILL
ECOLE DE SERVICE SOCIAL

Questionnaire sur le comportement des travailleurs sociaux

et destiné aux parents naturels

FORMULE # 1 CODE _____

Les travailleurs sociaux voient beaucoup de parents dont les enfants demeurent soit à la maison, soit dans un foyer nourricier, soit dans une maison de vie en groupe. Bien qu'il se présente différentes situations, vos rencontres avec vos travailleurs sociaux peuvent inclure la discussion d'un certain nombre de sujets tels que votre enfant, les parents nourriciers de votre enfant, votre famille, des problèmes juridiques, des problèmes médicaux, l'école, le travail et l'emploi, le logement et l'agence. La situation et les difficultés spécifiques de chaque parent peuvent être différentes. Pour compléter cette formule, voici les genres de difficultés que nous vous demandons de nous décrire en décrivant aussi les actions de votre travailleur pendant vos rencontres.

Veuillez encercler au-dessous de chaque question le numéro dont le contenu décrit le mieux votre réponse. Plusieurs questions décrivent les actions d'un travailleur social et vous demandent d'indiquer le nombre de fois qu'il les entreprend. Essayez de répondre en prenant en considération votre expérience globale avec ce travailleur. Nous nous rendons compte qu'il y a peut-être des questions qui vous feront penser à d'autres travailleurs que vous avez déjà rencontrés; mais il est important que vous répondiez seulement pour le travailleur qui est nommé dans la lettre ci-jointe.

Vos réponses ne seront pas transmises à votre travailleur ni à l'agence. Nous nous servirons d'un cote et non pas de votre nom. Nous vous encourageons à répondre honnêtement en vous souvenant qu'il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses. Votre coopération nous aidera à mieux comprendre comment les travailleurs sociaux peuvent s'améliorer.

Note du reviseur de la présente traduction

Les deux questionnaires (Appendices C et F) auraient trouvé avantage à être revisés. En les laissant dans leur forme actuelle, nous avons voulu respecter le langage familier dans lequel ils ont été présentés aux clients.

1) Quel âge avez-vous?

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
moins de 14 ans	15-25	26-35	36-45	46 ou plus

2) De quel sexe êtes-vous?

(1)	(2)
masculin	féminin

3) Depuis combien de temps voyez-vous ce travailleur?

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
moins d'un mois	d'un à deux mois	de trois à onze mois	d'un à deux ans	plus de deux ans

4) Quelle est (en moyenne) la fréquence de vos rencontres avec ce travailleur?

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
au moins une fois par semaine	une fois par deux semaines	une fois par mois	moins d'une fois par mois	au besoin

5) Quel est votre niveau d'instruction

(1)	(2)	(3)	(4)
treizième année ou moins	niveau univer-sitaire	diplôme d'univer-sité	autre

6) Quand a eu lieu votre dernière rencontre avec ce travailleur?

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
cette semaine	il y a 2-3 semaines	il y a un mois	il y a entre 1-2 mois	il y a plus de 2 mois

7) Etes-vous:

(1)	(2)	(3)	(4)
célibataire	marié(e)	séparé(e)	divorcé(e)

EXEMPLE DE QUESTION

Mon travailleur m'a aidé(e) à examiner mes préoccupations une à la fois.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
souvent	assez souvent	rarement	jamais	aucune réponse

Explication: Pour répondre à cette question, veuillez penser à toutes les rencontres avec votre travailleur et essayez de vous souvenir combien de fois il vous a aidé(e) à considérer vos problèmes et à en discuter un à la fois. Vous pouvez choisir 1 des 5 réponses possibles en encerclant:

(1) souvent: s'il le faisait toujours
(2) assez souvent: s'il le faisait souvent, mais pas tout le temps
(3) rarement: s'il ne le faisait que rarement
(4) jamais: si elle ne le faisait jamais
(5) aucune réponse: si vous ne comprenez pas la question ou si la question ne s'applique pas à votre cas

Nous voudrions que vous commenciez en pensant aux toutes premières rencontres que vous avez eues avec ce travailleur. Les premières questions portent sur ces premières rencontres.

8) Lors de nos premières rencontres, mon travailleur m'a expliqué les genres de difficultés que nous pourrions peut-être discuter, (Par exemple: le comportement difficile de mon enfant).

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
bien expliqué	partiellement expliqué	pas bien expliqué	pas expliqué	aucune réponse

9) Mon travailleur m'a expliqué comment nous pourrions fonctionner en me décrivant le genre d'aide qu'un travailleur social peut apporter.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
bien expliqué	partiellement expliqué	pas bien expliqué	pas expliqué	aucune réponse

10) Durant nos premières rencontres, mon travailleur m'a demandé mon avis sur les sujets que nous allions discuter. Par ex. des problèmes concernant mon travail.

-	(2)	(3)	-	(5)
	oui	non		aucune réponse

11) Durant nos premières réunions, mon travailleur social m'a dit qu'il croyait vraiment que je pouvais recevoir, de l'agence, de l'aide concernant mes difficultés.

-	(2)	(3)	-	(5)
	oui	non		aucune réponse

Nous voudrions maintenant que vous pensiez aux rencontres qui ont suivi la première. Les questions suivantes portent sur ces rencontres.

12) Quand je commençais à parler d'une difficulté particulière, (par exemple: les difficultés de mon enfant à l'école) mon travailleur me gardait sur ce sujet.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
souvent	assez souvent	rarement	jamais	aucune réponse

13) Quand j'avais des difficultés à communiquer avec quelqu'un (par exemple: un parent nourricier, un professeur, docteur, etc.) mon travailleur le rencontrait pour rendre notre communication plus facile.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
souvent	assez souvent	rarement	jamais	aucune réponse

14) Mon travailleur m'a parlé de sujets qui n'étaient pas du tout reliés à mes préoccupations.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
souvent	assez souvent	rarement	jamais	aucune réponse

15) Mon travailleur m'a aidé à comprendre d'une façon nouvelle le comportement d'autres personnes (Par exemple: mari, professeur, parent nourricier, enfants, etc.).

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
souvent	assez souvent	rarement	jamais	aucune réponse

16) Je peux dire d'après le visage de mon travailleur qu'il n'a pas aimé la façon dont j'ai traité les situations que nous avons discutées (Par exemple: il a froncé les sourcils lorsque j'ai décrit la manière dont j'ai réglé un problème de comportement chez mon enfant.)

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
souvent	assez souvent	rarement	jamais	aucune réponse

17) Lorsque je soulevais une difficulté générale, mon travailleur me demandait des exemples (Ainsi, si je disais "Il est difficile d'élever des enfants", il rétorquait: "Est-ce que vous avez eu des problèmes difficiles avec votre enfant cette semaine?"

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
souvent	assez souvent	rarement	jamais	aucune réponse

18) Mon travailleur m'a aidé à voir comment mes sentiments influaient sur ma façon d'agir (Par exemple: Si je me sens seule et malheureuse, je vais parfois m'en prendre aux enfants).

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
souvent	assez souvent	rarement	jamais	aucune réponse

19) Mon travailleur commençait ses réunions en demandant s'il s'était passé, entre les séances, quelque chose dont nous voudrions parler.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
souvent	assez souvent	rarement	jamais	aucune réponse

20) Chaque fois qu'il se produisait un bref silence au cours de nos réunions, mon travailleur changeait de sujet

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
souvent	assez souvent	rarement	jamais	aucune réponse

21) Lorsque mon travailleur croyait que je ne participais pas assez à nos discussions, il me le laissait savoir.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
souvent	assez souvent	rarement	jamais	aucune réponse

22) Lorsque j'étais généralement silencieux durant nos réunions, mon travailleur essayait d'en trouver la raison.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
souvent	assez souvent	rarement	jamais	aucune réponse

23) Mon travailleur m'a aidé à parler de sujets difficiles à aborder (Par exemple: la solitude, les problèmes d'argent, le sexe, etc.).

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
souvent	assez souvent	rarement	jamais	aucune réponse

24) Mon travailleur a partagé beaucoup de ses idées et de ses émotions personnelles, ce qui m'a aidé à le mieux connaître en tant que personne.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
souvent	assez souvent	rarement	jamais	aucune réponse

25) Lorsque j'ai dit à mon travailleur ce que je ressentais, il a compris.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
souvent	assez souvent	rarement	jamais	aucune réponse

26) Mon travailleur semble avoir eu/à l'avance ses propres idées sur ce que nous devions discuter à chaque réunion.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
souvent	assez souvent	rarement	jamais	aucune réponse

27) Lorsque j'étais ennuyé par quelque chose que mon travailleur avait fait ou dit, il m'encourageait à en parler.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
souvent	assez souvent	rarement	jamais	aucune réponse

28) A certains moments durant notreréunion, il y eut des moments où j'ai cru que mon travailleur ne semblait pas comprendre ce qui me préoccupait.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
souvent	assez souvent	rarement	jamais	aucune réponse

29) Lorsque j'acceptais rapidement une idée, mon travailleur me demandait si c'était bien cela que je voulais (Par exemple: il me demandait si j'avais des doutes difficiles à exprimer).

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
souvent	assez souvent	rarement	jamais	aucune réponse

30) Mon travailleur a semblé comprendre mes sentiments sans que j'aie eu à les formuler.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
souvent	assez souvent	rarement	jamais	aucune réponse

31) Mon travailleur m'a aidé à envisager mes préoccupations une à la fois.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
souvent	assez souvent	rarement	jamais	aucune réponse

32) Mon travailleur croyait que je pourrais maîtriser les situations dont nous parlions.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
souvent	assez souvent	rarement	jamais	aucune réponse

33) Mon travailleur me prévenait lorsque mes sentiments à propos de quelque chose gênaient notre conversation durant nos rencontres (Par exemple: Si j'étais ennuyé par une décision de l'agence, il pouvait m'être difficile de parler d'autres choses.)

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
souvent	assez souvent	rarement	jamais	aucune réponse

34) Mon travailleur soumettait à mon examen ses idées sur les questions que nous discutions.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
souvent	assez souvent	rarement	jamais	aucune réponse

35) Mon travailleur m'a fait connaître ses sentiments sur les situations dont nous parlions (Par exemple: Lorsqu'il était heureux ou triste d'une chose qui était arrivée).

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
souvent	assez souvent	rarement	jamais	aucune réponse

36) Mon travailleur me proposait des moyens de régler les situations en cause que je ne trouvais pas utiles.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
souvent	assez souvent	rarement	jamais	aucune réponse

37) Avez-vous déjà répondu à ce questionnaire auparavant?

-	(2)	(3)	(4)	(5)
	oui	non		aucune réponse

NOTA: REPONDEZ SEULEMENT AUX QUESTIONS SUIVANTES, SI VOUS AVEZ DEJA TERMINE VOS RENCONTRES AVEC VOTRE TRAVAILLEUR.

Nous voudrions maintenant que vous considériez vos dernières rencontres avec votre travailleur et nous disiez comment elles se sont passées.

38) Quelque temps avant notre dernière réunion, mon travailleur a expliqué que nos rencontres allaient prendre fin bientôt.

-	(2)	(3)	(4)	(5)
	oui	non		aucune réponse

39) Mon travailleur m'a laissé savoir ce qu'il ressentait à la pensée de la séparation.

-	(2)	(3)	(4)	(5)
	oui	non		aucune réponse

40) Mon travailleur m'a demandé ce que j'avais retiré de nos rencontres.

-	(2)	(3)	(4)	(5)
	oui	non		aucune réponse

41) Mon travailleur m'a demandé ce que je ressentais en voyant la fin de nos relations.

-	(2)	(3)	(4)	(5)
	oui	non		aucune réponse

42) Avez-vous répondu à ce questionnaire par vous-même?

-	(2)	(3)	-	-
	oui	non		

APPENDICE D

TABLEAU D1

Analyse des comportements ou habiletés - Questionnaire sur le comportement des travailleurs sociaux - Test-retest - moyenne et écart-type - N - 44*

Comportements ou habiletés	Test		Retest			
	Moyenne	E.-T.	Moyenne	E.-T.	n*	% n.r.
8 - Objectif	1.15	0.36	1.17	0.54	41	7
9 - Rôle	1.12	0.33	1.07	0.26	41	7
10 - Rétroaction	2.05	0.22	2.05	0.22	40	9
11 - Confiance	2.03	0.16	1.97	0.16	37	16
12 - Concentration	1.34	0.48	1.37	0.59	38	14
13 - Systèmes	2.62	1.18	2.53	1.25	21	52
14 - Non/cont.	2.68	0.86	2.71	0.93	44	0
15 - Perception/nouv.	1.89	0.75	1.88	0.76	36	18
16 - Critique	3.74	0.65	3.68	0.78	38	14
17 - Général au particulier	1.68	0.91	1.61	0.68	38	14
18 - Sentiment/travail	2.00	1.13	1.63	0.91	32	27
19 - S./Cont.	1.64	0.88	1.67	0.88	42	4
20 - S./Changement	3.09	0.89	2.94	0.94	35	30
21 - Travail fictif	3.18	1.19	3.03	1.29	33	25
22 - Silence	2.13	1.25	2.07	1.16	29	33
23 - Tabous ou "interdits"	1.90	0.94	1.63	0.73	41	7
24 - Sent.pers.	2.09	.29	2.09	0.29	43	2
25 - Empathie	1.18	0.54	1.16	0.43	44	0
26 - Contact	2.36	1.06	2.34	1.14	42	4
27 - Autorité	1.62	1.02	1.47	0.71	34	23
28 - Emp. nulle	3.80	0.46	3.66	0.57	44	0
29 - Artificiel	2.56	1.05	2.37	0.96	36	18
30 - Emp/nouv.	1.48	0.55	1.63	0.59	40	9
31 - Fragmentation	1.37	0.62	1.24	0.58	41	7
32 - Forces	1.73	0.60	1.78	0.70	40	9
33 - Obstacles	2.18	1.02	2.00	1.02	28	36
34 - Données	1.59	0.76	1.59	0.60	39	11
35 - Sentiments	1.84	0.92	1.77	0.92	43	2
36 - Solutions	3,05	1.23	3.10	1.06	42	4
SCORE TOTAL	2.14	0.29	2.03	0.35	44	-

* Calculs fondés sur les réponses aux questions sur les comportements des travailleurs sociaux d'après le test et le retest. (% n.r. = non-réponse à l'un ou l'autre test.)

TABLEAU D2

Analyse des comportements ou habiletés - Questionnaire sur le comportement des travailleurs sociaux - Test-retest - Corrélations - % d'accord (n = 44)*

Comportements ou habiletés	n	r	% même	% Un	% Deux	% Trois
8 - Objectif	41	.13	83	15	-	2
9 - Rôle	41	.47	90	10	-	-
10 - Rétroaction	40	-.05	90	10	-	-
11 - Confiance	37	.02	95	5	-	-
12 - Concentration	38	.31	66	34	-	-
13 - Système	21	.58	50	35	10	5
14 - Non/cont.	44	.61	55	36	7	2
15 - Perception/nouv.	36	.61	61	39	-	-
16 - Critique	38	.21	79	11	5	5
17 - Général au particulier	38	.41	47	42	3	8
18 - Sentiment/travail	32	.75	69	19	12	-
19 - S./Cont.	42	.67	64	31	5	-
20 - S./Changement	35	.68	63	31	6	-
21 - Travail fictif	33	.71	79	9	6	6
22 - Silence	29	.86	69	31	-	-
23 - Tabous ou "interdits"	41	.63	61	32	7	-
24 - Sent.personnel	43	.45	91	9	-	-
25 - Empathie	44	.48	84	14	2	-
26 - Contact	42	.85	64	36	-	-
27 - Autorité	34	.26	59	26	9	6
28 - Empathie nulle	44	.53	73	27	-	-
29 - Artificiel	36	.73	50	50	-	-
30 - Emp/nouv.	40	.33	62	36	2	-
31 - Fragmentation	41	.17	71	24	3	2
32 - Forces	40	.15	80	13	2	5
33 - Obstacles	28	.43	41	48	7	4
34 - Données	39	.49	67	28	5	-
35 - Sentiments	43	.48	42	51	5	2
36 - Solutions	42	.54	60	26	7	7
SCORE TOTAL	44	.75	-	-	-	-

% Même = même réponse pour le test-retest
% Un = Un point près
% Deux = Deux points près
% Trois = Trois points près

* Calculs fondés sur les réponses aux questions sur les comportements des travailleurs sociaux d'après le test et le retest. (% n.r. - non-réponse à l'un ou l'autre test.

TABLEAU D3

Comportement 23 - Soutien dans les zones taboues ou "interdites"

Analyse de variance - Scores test-retest

Source de variation	SN	FD	Carré moyen
Entre personnes	46.09	40	1.15
Chez les gens	12.50	41	0.31
Entre mesures	1.48	1	1.48
Résiduelle	11.02	40	0.28
TOTAL	58.60	81	0.72

Grande moyenne = 1,76 Moyenne du test = 1,90 Moyenne du retest = 1,63

F = 5,35 Probabilité ≤ 0,03

TABLEAU D5

Comportement 18 - Raccordement des sentiments au travail

Analyse de variance - Scores test-retest

Source de variation	SN	FD	Carré moyen
Entre personnes	56.75	31	1.83
Chez les gens	11.00	32	0.34
Entre mesures	2.25	1	2.25
Résiduelle	8.75	31	0.28
TOTAL	67.75	63	1.07

Grande Moyenne = 1,81 Moyenne du test = 2,00 Moyenne du retest = 1,63

F = 7,97 Probabilité ≤ ,008

TABLEAU D4

Score total du test (Moyenne)

Analyse de variance - Scores test-retest

Source de variation	SN	FD	Carré moyen
Entre personnes	7.74	43	0.176
Chez les gens	1.43	44	0.03
Entre mesures	0.26	1	0.25
Résiduelle	1.16	43	0.03
TOTAL	9.16	87	0.10

Grande Moyenne = Moyenne du test = 2,14 Moyenne du retest = 2,03

F = 9,79 Probabilité $\leq$,003

TABLEAU D5

Analyse des comportements - Questionnaire sur le comportement des travailleurs sociaux - Comparaison travailleur/client*- Score moyen et écart-type (n = 25)**

Comportements ou habilités	Travailleur Moyen	E.T.	Clients Moyen	E.T.	n
8 - Objectif	1.96	.61	1.39	.33	25
9 - Rôle	1.88	.88	1.44	.40	25
10 - Rétroaction	2.16	.38	2.15	.16	24
11 - Confiance	2.24	.44	2.08	.21	17
12 - Concentration	1.96	.46	2.00	.58	24
13 - Systèmes	2.18	.73	2.61	.83	22
14 - Non/cont.	2.75	.44	3.06	.43	24
15 - Perception/nouv.	1.96	.46	2.47	.68	24
16 - Critique	2.90	.55	3.60	.32	20
17 - Général au particulier	1.62	.58	2.37	.83	24
18 - Sentiment/travail	1.87	.63	2.68	.84	23
19 - S./Cont.	1.84	.69	1.80	.52	25
20 - S./Changement	2.88	.44	3.18	.54	25
21 - Illusion	2.57	.73	3.44	.47	23
22 - Silence	1.82	.65	2.43	.87	23
23 - Tabous ou "interdits"	1.67	.57	2.34	.79	24
24 - Sent.pers.	1.96	.74	2.19	.65	25
25 - Empathie	1.71	.46	1.54	.38	24
26 - Contact	2.39	.65	2.43	.38	23
27 - Authorité	1.71	.62	2.02	.59	24
28 - Emp. nulle	2.77	.43	3.18	.51	22
29 - Artificiel	2.30	.77	2.70	.64	23
30 - Emp./nouv.	2.05	.38	2.05	.53	22
31 - Fragmentation	1.82	.65	1.66	.43	23
32 - Forces	1.82	.39	1.65	.32	17
33 - Obstacles	2.19	.60	2.79	.71	21
34 - Données	1.66	.56	1.52	.46	24
35 - Sentiments	1.61	.66	1.99	.52	23
36 - Solutions	2.70	.47	3.14	.44	20
SCORE TOTAL	2.08	.22	2.37	.27	25

* Le score du client est une moyenne des scores du répondant du travaillsur sur le comportement en cause.

** Calculs fondés sur les questionnaires apportant une réponse valide du travailleur et de ses clients.

TABLEAU D6

Analyse des comportements - Questionnaire sur le comportement des travailleurs sociaux - Comparaison travailleur/client - % d'accord(n-25)

Comportements ou habiletés	n*	%même	%0,5	%0.1	%01,5	%02	%02,5	%03	%03.5
8 - Objectif	25	16	44	32	4	4	-	-	-
9 - Rôle	25	20	48	20	4	8	-	-	-
10 - Rétroaction	24	71	21	8	-	-	-	-	-
11 - Confiance	17	59	18	23	-	-	-	-	-
12 - Concentration	24	25	50	25	-	-	-	-	-
13 - Systèmes	22	9	32	14	18	23	-	4	-
14 - Non/cont.	24	34	50	8	8	-	-	-	-
15 - Perception/nouv.	24	13	46	29	8	4	-	-	-
16 - Critique	20	15	45	25	10	5	-	-	-
17 - Général au part.	24	13	29	29	17	-	4	8	-
18 - Sent/travail	23	13	22	30	13	17	4	-	-
19 - Sent/cont	25	16	32	36	8	8	-	-	-
20 - Sent/Changement	25	24	40	28	4	4	-	-	-
21 - Travail fictif	23	26	17	22	22	13	-	-	-
22 - Silence	23	17	17	35	13	18	-	-	-
23 - Tabous ou "int."	24	25	25	13	21	12	4	-	-
24 - Sent.personnel	25	24	28	28	12	4	4	-	-
25 - Empathie	24	4	63	33	-	-	-	-	-
26 - Contact	23	31	26	30	13	-	-	-	-
27 - Autorité	24	8	38	46	4	4	-	-	-
28 - Emp./nulle	22	33	27	18	14	5	-	-	-
29 - Artificiel	23	26	39	22	-	5	4	4	-
30 - Emp/nouv.	22	41	36	23	-	-	-	-	-
31 - Fragmentation	23	22	52	18	5	4	-	-	-
32 - Forces	17	35	47	18	-	-	-	-	-
33 - Obstacles	21	10	29	28	19	14	-	-	-
34 - Données	24	54	29	17	-	-	-	-	-
35 - Sentiments	23	35	22	26	17	-	-	-	-
36 - Solutions	20	30	40	15	10	5	-	-	-

*Calculs fondés sur les cas apportant des réponses valides de la part des travailleurs et des clients

% même = mêmes réponses, %0,5 = un demi-point près, %,1 = un point près, etc.

Tableau 34

Tabulation croisée des répondants selon la fréquence des relations avec le travailleur

	Parents naturels	Adolescents	Parents nourriciers	Parents célibataires	Parents adoptifs	Total Rangée
chaque semaine	42 (10,9%)	30 (9,6%)	19 (3,4%)	27 (21,1%)	1 (0,3%)	119 (0,3%)
toutes les deux semaines	47 (12,2%)	43 (13,8%)	27 (5,5%)	25 (19,5%)	3 (1,0%)	149 (8,9%)
une fois par mois	58 (15,1%)	46 (14,7%)	167 (29,7%)	18 (14,1%)	42 (14,4%)	331 (19,7%)
moins d'une fois par mois	48 (12,5%)	34 (10,9%)	77 (13,7%)	4 (3,1%)	54 (18,6%)	217 (12,9%)
au besoin	190 (49,4%)	159 (51,0%)	268 (47,7%)	54 (42,2%)	191 (65,6%)	862 (51,4%)
total colonnes	385 (22,9%)	302 (18,7%)	562 (33,5%)	128 (7,6%)	291 (17,3%)	1.678* (100%)

*Nombre de réponses manquantes == 106 chi carré brut = 209 Signification = 0,0

Appendice E

Tabulation croisée des répondants selon le sexe, la fréquence des rencontres et la durée des relations avec le travailleur social

Tableau 35

Tabulation croisée des répondants selon le sexe

	Parents naturels	Adolescents	Parents nourriciers	Parents célibataires	Parents adoptifs	Total rangée
hommes	97	138	104	0	140	479
	(24,5%)	(43,0%)	(18,5%)	(0,0%)	(46,8%)	(28,0%)
femmes	298	183	457	130	158	1,226
	(75,3%)	(57%)	(81,3%)	(100%)	(52,8%)	(71,8%)
total colonnes	395	321	562	130	298	1,708*
	(23,2%)	(18,8%)	(32,9%)	(7,6%)	(17,5%)	(100%)

*Nombre de réponses manquantes = 78 chi carré brut = 177 - Signification = 0,0

Tableau 36

Tabulation croisée des répondants selon la durée des relations avec le travailleur social

	Parents naturels	Adolescents	Parents nourriciers	Parents célibataires	Parents adoptifs	Total Rangée
moins d'un mois	24 (6,1%)	17 (5,5%)	14 (2,5%)	16 (12,2%)	8 (2,7%)	79 (4,7%)
1 à 2 mois	33 (8,4%)	28 (9,0%)	38 (6,7%)	27 (20,6%)	21 (7,1%)	147 (8,7%)
3 à 11 mois	200 (51,2%)	130 (41,8%)	215 (37,8%)	68 (51,9%)	195 (66,3%)	808 (47,6%)
1 à 2 ans	87 (22,3%)	79 (25,4%)	140 (24,6%)	15 (11,5%)	41 (13,9%)	362 (21,3%)
plus de 2 ans	47 (12,0%)	57 (18,3%)	162 (28,3%)	5 (3,8%)	29 (9,9%)	300 (17,6%)
Total Colonnes	391 (23,1%	311 (18,3%)	569 (33,5%)	131 (7,7%)	294 (17,3%)	1 696* (100%)

* Nombre de réponses manquantes = 88 chi carré brut = 177 Signification = 0,0

Tableau 37

Tabulation croisée des répondants selon la fréquence des rencontres établie par le travailleur

	Parents naturels	Adolescents	Parents nourriciers	Parents célibataires	Parents adoptifs	Total rangée
fréquence élevée	118 (28,3%)	87 (26,2%)	111 (18,6%)	37 (27,8%)	45 (14,8%)	398 (22,3%)
fréquence moyenne	179 (42,9%)	131 (39,5%)	268 (45,0%)	62 (46,6%)	176 (57,9%)	816 (57,9%)
pas de réponse	120 (28,8%)	114 (34,3%)	217 (36,4%)	34 (25,6%)	83 (27,3%)	569 (31,9%)
total colonnes	417 (23,4%)	332 (18,6%)	596 (33,4%)	133 (7,5%)	304 (17,0%)	1783* (100%)

*Nombre de réponses manquantes = 1 Chi carré brut = 47 Signification = 0,000

APPENDICE F

UNIVERSITE McGILL
ECOLE DE SERVICE SOCIAL

Questionnaire sur la satisfaction retirée du service reçu

FORMULE # 1 Code_____

Les travailleurs sociaux rencontrent beaucoup de parents dont les enfants demeurent soit à la maison, soit dans un foyer nourricier ou dans une maison de vie en groupe. Quoique les situations puissent être différentes, élever des enfants est une tâche difficile pour n'importe quel parent et vous avez peut-être parlé avec votre travailleur des difficultés qui s'ajoutent à cette tâche. Dans les pages suivantes, nous avons identifié quelques-unes des inquiétudes qui vous sont peut-être importantes: votre enfant; les parents nourriciers de votre enfant; votre famille; les problèmes juridiques; les soins médicaux; l'école; le travail; le logement; l'agence et votre travailleur. Nous aimerions savoir dans quelle mesure votre travailleur social vous a été utile dans les sujets ci-haut mentionnés.

Ne vous inquiétez pas si le questionnaire vous paraît long. En lisant le début de chaque page, vous verrez que vous n'aurez pas à répondre à toutes les questions. Veuillez lire le premier paragraphe de chaque page. Nous aimerions que vous répondiez à toutes les questions des trois dernières pages.

Vos réponses sont complètement confidentielles et ne seront pas vues par votre travailleur ni l'agence. Nous nous servirons d'un code au lieu des noms pour maintenir l'anonymat. Nous vous encourageons à répondre à ce questionnaire avec attention en vous souvenant qu'il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses. Votre coopération nous aidera à mieux voir comment les travailleur sociaux pourraient être plus utiles.

1) Quel âge avez-vous?

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
moins de 14 ans	15-25	26-35	36-45	46 ou plus

2) De quel sexe êtes-vous?

(1)	(2)
masculin	féminin

3) Depuis combien de temps voyez-vous ce travailleur?

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
moins d'un mois	d'un à deux mois	de trois à onze mois	d'un à deux ans	plus de deux ans

4) Quelle est (en moyenne) la fréquence de vos rencontres avec ce travailleur?

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
au moins une fois par semaine	une fois par deux semaines	une fois par mois	moins d'une fois par mois	au besoin

5) Quel est votre niveau d'instruction?

(1)	(2)	(3)	(4)
treizième année ou moins	niveau universitaire	diplômé d'université	autre

6) Quand eut lieu votre dernière rencontre avec ce travailleur?

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
cette semaine	il y a 2-3 semaines	il y a un mois	il y a entre 1-2 mois	il y a plus de 2 mois

7) Etes-vous:

(1)	(2)	(3)	(4)
célibataire	mariée	séparée	divorcée

Elever les enfants est une tâche difficile pour tout parent et vous en avez peut-être discuté avec votre travailleur social. Si vous et votre travailleur avez discuté des relations entre vous et vos enfants, veuillez répondre aux questions qui suivent. Sinon, cochez (√) ici ☐ et passez à la page suivante.

S.V.P. ENCERCLEZ UNE SEULE REPONSE A CHAQUE QUESTION

8. Combien de fois avez-vous parlé à votre travailleur de la façon dont vous vous entendez avec vos enfants?

(1) très souvent
(2) souvent
(3) pas très souvent
(4) rarement

9. Etait-il important pour vous de parler de la façon dont vous vous entendez avec vos enfants?

(1) très important
(2) important
(3) pas très important
(4) pas du tout important

10. A quel point êtes-vous satisfaite de la façon dont vous vous entendez avec vos enfants?

(1) très satisfaite
(2) satisfaite
(3) pas très satisfaite
(4) pas du tout satisfaite

11. Y a-t-il eu des changements depuis que vous avez parlé à votre travailleur de la façon dont vous vous entendez avec vos enfants?

(1) Nous nous entendons mieux
(2) Il n'y a pas de différence
(3) C'est pire

12. Veuillez donner un exemple de la façon dont les choses ont changé ou sont restées pareilles pour vous à l'égard de vos enfants:

_____

_____

_____

13. Votre travailleur vous a-t-il été utile dans la façon dont vous vous entendez avec vos enfants?

(1) très utile
(2) utile
(3) pas très utile
(4) pas utile

Si votre enfant est dans un foyer nourricier, les relations entre vous et les parents nourriciers peuvent influencer la façon dont vous allez vous entendre avec votre enfant: soit étant plus faciles, soit plus difficiles. Si vous et votre travailleur avez parlé de ces relations, veuillez répondre aux questions qui suivent. Sinon, ou si votre enfant n'a pas été dans un foyer nourricier, cochez (V) ici ☐ et passez à la page suivante.

S.V.P. ENCERCLEZ UNE SEULE REPONSE A CHAQUE QUESTION

14. Combien de fois avez-vous parlé à votre travailleur de la façon dont vous vous entendez avec les parents nourriciers?

(1) très souvent
(2) souvent
(3) pas très souvent
(4) rarement

15. Etait-il important pour vous de parler de la façon dont vous vous entendez avec les parents nourriciers?

(1) très important
(2) important
(3) pas très important
(4) pas du tout important

16. Etes-vous satisfaite de la façon dont vous vous entendez avec les parents nourriciers?

(1) très satisfaite
(2) satisfaite
(3) pas très satisfaite
(4) pas du tout satisfaite

17. Y a-t-il eu des changements depuis que vous avez parlé à votre travailleur de la façon dont vous vous entendez avec les parents nourriciers?

(1) Nous nous entendons mieux
(2) Il n'y a pas de différence
(3) C'est pire

18. Veuillez donner un exemple de la façon dont les choses ont changé ou sont restées pareilles pour vous à l'égard des parents nourriciers?

_____

_____

_____

19. Votre travailleur vous a-t-il été utile dans la façon dont vous vous entendez avec les parents nourriciers?

(1) très utile
(2) utile
(3) pas très utile
(4) pas utile

Il y a des cas où la façon dont vous vous entendez avec les gens qui vous sont proches (par ex., mari, soeur, parent, ami(e)) pourrait rendre la vie avec vos enfants plus facile ou plus difficile. Si vous et votre travailleur avez parlé de la façon dont vous vous entendez avec les gens qui vous sont proches, veuillez répondre aux questions qui suivent. Sinon, cochez (√) ici ☐ et passez à la page suivante.

S.V.P. ENCERCLEZ UNE SEULE REPONSE A CHAQUE QUESTION

20. Combien de fois avez-vous parlé à votre travailleur de la façon dont vous vous entendez avec les gens qui vous sont proches?

(1) très souvent
(2) souvent
(3) pas très souvent
(4) rarement

21. Etait-il important pour vous de parler de la façon dont vous vous entendez avec les gens qui vous sont proches?

(1) très important
(2) important
(3) pas très important
(4) pas du tout important

22. Etes-vous satisfaite de la façon dont vous vous entendez avec les gens qui vous sont proches?

(1) très satisfaite
(2) satisfaite
(3) pas très satisfaite
(4) pas du tout satisfaite

23. Y a-t-il eu des changements depuis que vous avez parlé à votre travailleur de la façon dont vous vous entendez avec les gens qui vous sont proches?

(1) Nous nous entendons mieux
(2) Il n'y a pas de différence
(3) C'est pire

24. Veuillez donner un exemple de la façon dont les choses ont changé ou sont restées pareilles pour vous à l'égard des gens qui vous sont proches:

_____

_____

_____

25. Votre travailleur vous a-t-il été utile dans la façon dont vous vous entendez avec les gens qui vous sont proches?

(1) très utile
(2) utile
(3) pas très utile
(4) pas utile

Quelquefois, les parents doivent faire face à la loi et aux tribunaux au sujet de leurs enfants. Si c'est votre cas et si vous et votre travailleur en avez parlé, veuillez répondre aux questions qui suivent. Sinon, cochez (√) ici ☐ et passez à la page suivante.

S.V.P. ENCERCLEZ UNE SEULE REPONSE A CHAQUE QUESTION

26. Combien de fois avez-vous parlé à votre travailleur de votre situation juridique?

(1) très souvent
(2) souvent
(3) pas très souvent
(4) rarement

27. Etait-il important pour vous de parler de votre situation juridique?

(1) très important
(2) important
(3) pas très important
(4) pas du tout important

28. Etes-vous satisfaite de votre situation juridique?

(1) très satisfaite
(2) satisfaite
(3) pas très satisfaite
(4) pas du tout satisfaite

29. Y a-t-il eu des changements depuis que vous et votre travailleur avez parlé de votre situation juridique?

(1) C'est mieux
(2) Il n'y a pas de différence
(3) C'est pire

30. Veuillez donner un exemple de ces changements de votre situation juridique:

_____

_____

_____

_____

31. Votre travailleur vous a-t-il été utile dans votre situation juridique?

(1) très utile
(2) utile
(3) pas très utile
(4) pas utile

Tout parent connaît des moments où ses enfants ont besoin d'aide médicale (par ex. maladie, hospitalisation, accidents, etc.). Si vous et votre travailleur en avez parlé, veuillez répondre aux questions qui suivent. Sinon, cochez (V) ici ☐ et passez à la page suivante.

S.V.P. ENCERCLEZ UNE SEULE REPONSE A CHAQUE QUESTION

32. Combien de fois avez-vous parlé à votre travailleur des problèmes de santé et des problèmes médicaux de votre enfant?

(1) très souvent
(2) souvent
(3) pas très souvent
(4) rarement

33. Etait-il important pour vous de parler des problèmes de santé de votre enfant?

(1) très important
(2) important
(3) pas très important
(4) pas du tout important

34. Etes-vous satisfaite des soins médicaux que votre enfant reçoit?

(1) très satisfaite
(2) satisfaite
(3) pas très satisfaite
(4) pas du tout satisfaite

35. Y a-t-il eu des changements depuis que vous et votre travailleur avez parlé des soins médicaux que votre enfant reçoit?

(1) C'est mieux
(2) Il n'y a pas de différence
(3) C'est pire

36. Veuillez donner un exemple des changements de soins médicaux que votre enfant reçoit:

_____

_____

_____

37. Votre travailleur vous a-t-il été utile concernant les problèmes médicaux de votre enfant?

(1) très utile
(2) utile
(3) pas très utile
(4) pas utile

Les problèmes d'argent peuvent être difficiles pour l'éducation de vos enfants. Si vous et votre travailleur avez parlé de vos problèmes d'argent, veuillez répondre aux questions qui suivent. Sinon, cochez (√) ici ☐ et passez à la page suivante.

S.V.P. ENCERCLEZ UNE SEULE REPONSE A CHAQUE QUESTION

38. Combien de fois avez-vous parlé à votre travailleur de vos problèmes d'argent?

(1) très souvent
(2) souvent
(3) pas très souvent
(4) rarement

39. Etait-il important pour vous de parler de vos problèmes d'argent?

(1) très important
(2) important
(3) pas très important
(4) pas du tout important

40. Etes-vous satisfaite de votre situation financière (d'argent)?

(1) très satisfaite
(2) satisfaite
(3) pas très satisfaite
(4) pas du tout satisfaite

41. Y a-t-il eu des changements depuis que vous et votre travailleur avez parlé de votre situation financière (d'argent)?

(1) C'est mieux
(2) Il n'y a pas de différence
(3) C'est pire

42. Veuillez donner un exemple de ces changements dans votre situation financière:

_____

_____

_____

43. Votre travailleur vous a-t-il été utile concernant votre situation financière?

(1) très utile
(2) utile
(3) pas très utile
(4) pas utile

Les enfants ont souvent des problèmes à l'école, (par ex. ils pourraient avoir de la difficulté à apprendre ou à s'entendre avec les autres. Si cela a été vrai pour votre enfant et que vous en avez parlé à votre travailleur, veuillez répondre aux questions qui suivent. Sinon, cochez (√) ici ☐ et passez à la page suivante.

S.V.P. ENCERCLEZ UNE SEULE REPONSE A CHAQUE QUESTION

44. Combien de fois avez-vous parlé à votre travailleur des problèmes que votre enfant avait à l'école?

(1) très souvent
(2) souven
(3) pas très souvent
(4) rarement

45. Etait-il important pour vous de parler des problèmes que votre enfant avait à l'école?

(1) très important
(2) important
(3) pas très important
(4) pas du tout important

46. Etes-vous satisfaite de la façon dont votre enfant s'arrange à l'école?

(1) très satisfaite
(2) satisfaite
(3) pas très satisfaite
(4) pas du tout satisfaite

47. Y a-t-il eu des changements depuis que vous et votre travailleur avez parlé de la façon dont votre enfant s'arrange à l'école?

(1) C'est mieux
(2) Il n'y a pas de différence
(3) C'est pire

48. Veuillez donner un exemple de la façon dont les choses ont changé ou sont restées pareilles concernant les problèmes de votre enfant à l'école:

_____

_____

_____

49. Votre travailleur vous a-t-il été utile concernant les problèmes de votre enfant à l'école?

(1) très utile
(2) utile
(3) pas très utile
(4) pas utile

Quelquefois, votre travail peut vous donner des difficultés et cela devient difficile d'élever votre enfant. Si vous et votre travailleur en avez parlé, veuillez répondre aux questions qui suivent. Sinon, cochez (√) ici ☐ et passez à la page suivante.

S.V.P. ENCERCLEZ UNE SEULE REPONSE A CHAQUE QUESTION

50. Combien de fois avez-vous parlé à votre travailleur de votre emploi?

(1) très souvent
(2) souvent
(3) pas très souvent
(4) rarement

51. Etait-il important pour vous de parler de votre travail?

(1) très important
(2) important
(3) pas très important
(4) pas du tout important

52. Etes-vous satisfaite de votre situation de travail?

(1) très satisfaite
(2) satisfaite
(3) pas très satisfaite
(4) pas du tout satisfaite

53. Y a-t-il des changements depuis que vous et votre travailleur avez parlé de votre situation de travail?

(1) C'est mieux
(2) Il n'y a pas de différence
(3) C'est pire

54. Veuillez donner un exemple de ces changements concernant votre situation de travail:

_____

_____

_____

55. Votre travailleur vous a-t-il été utile concernant votre situation de travail?

(1) très utile
(2) utile
(3) pas très utile
(4) pas utile

Les problèmes de logement peuvent rendre la vie bien difficile lorsque vous élevez vos enfants (par ex. trouver un appartement où on permet la présence des enfants). Si vous et votre travailleur en avez parlé, veuillez répondre aux questions qui suivent. Sinon, cochez (√) ici ☐ et passez à la page suivante.

S.V.P. ENCERCLEZ UNE SEULE REPONSE A CHAQUE QUESTION

56. Combien de fois avez-vous parlé à votre travailleur de vos problèmes de logement?

(1) très souvent
(2) souvent
(3) pas très souvent
(4) rarement

57. Etait-il important pour vous de parler de vos problèmes de logement?

(1) très important
(2) important
(3) pas très important
(4) pas du tout important

58. Etes-vous satisfaite de tout ce qu'on peut faire à propos de votre logement?

(1) très satisfaite
(2) satisfaite
(3) pas très satisfaite
(4) pas du tout satisfaite

59. Y a-t-il eu des changements depuis que vous et votre travailleur avez parlé de vos problèmes de logement?

(1) C'est mieux
(2) Il n'y a pas de différence
(3) C'est pire

60. Veuillez donner un exemple de ces changements concernant vos problèmes de logement:

_____

_____

_____

61. Votre travailleur vous a-t-il été utile concernant vos problèmes de logement?

(1) très utile
(2) utile
(3) pas très utile
(4) pas utile

VEUILLEZ REPONDRE A TOUTES LES QUESTIONS SUR CETTE PAGE

Il y a des fois où les règlements et les décisions de l'agence pourraient faciliter votre tâche envers vos enfants ou la compliquer davantage (par ex. vous pourriez ne pas être d'accord avec une décision concernant votre enfant, ou, si votre enfant est dans un foyer nourricier, les règlements de visite pourraient être embarrassantes).

62. Combien de fois avez-vous parlé à votre travailleur de ces règlements et de ces décisions qui vous concernent?

(1) très souvent
(2) souvent
(3) pas très souvent
(4) rarement

63. Etait-il important pour vous de parler de ces règlements et de ces décisions qui vous concernent?

(1) très important
(2) important
(3) pas très important
(4) pas du tout important

64. Etes-vous satisfaite de ces règlements et de ces décisions qui vous concernent?

(1) très satisfaite
(2) satisfaite
(3) pas très satisfaite
(4) pas du tout satisfaite

65 Y a-t-il eu des changements depuis que vous et votre travailleur avez parlé de ces règlements et de ces décisions qui vous concernent?

(1) C'est mieux
(2) Il n'y a pas de différence
(3) C'est pire

66. Veuillez donner un exemple de changements dans les règlements et les décisions qui vous concernent:

_____

_____

_____

67. Votre travailleur vous a-t-il été utile en ce qui concerne ces règlements et ces décisions?

(1) très utile
(2) utile
(3) pas très utile
(4) pas utile

VEUILLEZ REPONDRE A TOUTES LES QUESTIONS SUR CETTE PAGE

La façon dont vous vous entendez avec votre travailleur peut être très importante. (Par ex., si vous êtes fâché(e) contre votre travailleur, vous ne pouvez pas parler de choses importantes.)

68. Combien de fois avez-vous parlé à votre travailleur de la façon dont vous vous entendez avec lui?

(1) très souvent
(2) souvent
(3) pas très souvent
(4) rarement

69. Etait-il important pour vous de parler à votre travailleur de la façon dont vous vous entendez avec lui?

(1) très important
(2) important
(3) pas très important
(4) pas du tout important

70. Etes-vous satisfaite de la façon dont vous vous entendez avec votre travailleur?

(1) très satisfaite
(2) satisfaite
(3) pas très satisfaite
(4) pas du tout satisfaite

71. Y a-t-il eu des changements dans la façon dont vous vous entendez avec votre travailleur?

(1) Nous nous entendons mieux
(2) Il n'y a pas de différence
(3) C'est pire

72. Veuillez donner un exemple de la façon dont les choses ont changé ou sont restées pareilles pour vous dans vos relations avec votre travailleur:

_____

_____

_____

73. En somme, votre travailleur vous a-t-il été utile?

(1) très utile
(2) utile
(3) pas très utile
(4) pas utile

74. Avez-vous déjà répondu à ce questionnaire?

(1) oui (2) non

75. Nous voudrions que vous pensiez à tous les problèmes possibles dont nous avons parlé dans ce questionnaire (votre enfant, les parents nourriciers, votre famille, les problèmes juridiques, les soins médicaux (santé), l'école, le travail, le logement). Si vous vouliez parler d'un de ces problèmes avec votre travailleur social, mais que vous ne l'avez pas fait, veuillez les mentionner ci-dessous.

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

76. Y avait-il des problèmes que vous et votre travailleur avez discutés et dont nous n'avons pas parlé ici? Si oui, veuillez les écrire ci-dessous.

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

77. Avez-vous répondu à ce questionnaire vous-même?

(1) oui (2) non

Nous vous remercions pour l'aide que vous nous avez donnée. Elle nous permettra de mieux voir comment les travailleurs sociaux peuvent être plus utiles. Merci beaucoup! Si vous avez des commentaires, écrivez-les ci-dessous.

_____

_____

_____

_____

_____

_____(Continuez de l'autre côté de la page au besoin)

Appendice G

Notes méthodologiques sur la recherche (chapitre cinq)

a. Pour obtenir une mesure plus précise de corrélation entre les comportements du travailleur et son genre de relations et d'utilité par rapport à ses clients, nous avons employé la corrélation multiple r qu'on obtient en utilisant la méthode de l'analyse de régression. Tous les comportements ont été incorporés lors du calcul du multiple r, même si la plupart n'avaient fourni que peu de changement de la corrélation après qu'on eût calculé l'effet des variables les plus importantes. Nous avons aussi calculé les scores de tous les 27 comportements en cause et nous en avons fait la moyenne générale pour chaque travailleur. Le score moyen du comportement du travailleur social, illustré par les réponses au questionnaire C et ainsi obtenu, a été aussi mis en corrélation avec le chiffre exprimant l'utilité du travailleur social pour le client et cette corrélation a été de ,174 ($p \leq ,03$). Nous avons constaté que la simple mesure de r entre la moyenne générale et l'utilité du travailleur était trompeuse puisqu'elle ne tenait pas compte du poids des comportements, dissimulant ainsi des renseignements importants.

b. Pour analyser l'effet des variables du test sur les relations à deux variables, chaque comportement aurait pu être recodé selon les catégories élevé/moyen/faible et soumis ensuite à une tabulation croisée. Vu le nombre élevé de variables incluses dans cette étude, nous avons convenu d'utiliser la mesure de corrélation partielle. En réalité, cette façon de procéder répartit statistiquement la population en autant de catégories qu'il y a de scores.

c. L'analyse des influences conjointes des comportements permettrait d'aller plus loin dans l'étude des liens existant entre les comportements

et l'utilité du travailleur social. On pourrait examiner les corrélations entre chaque comportement et les relations et l'utilité du travailleur par rapport au client avant et après l'introduction des autres comportements servant de contrôles. La première vérification pourrait se faire au niveau de la dépendance et de l'indépendance des comportements. S'il n'y a plus de corrélation entre le comportement A et la variable de l'utilité lorsqu'on le remplace par le comportement B, et que l'inverse n'est pas vrai (le comportement B reste en corrélation s'il est contrôlé pour le comportement A), on peut dire que le comportement A est dépendant du comportement B. Une matrice dans laquelle chaque comportement serait vérifié par les 26 autres pourrait donner des indications intéressantes lors d'une étude plus poussée sur les effets combinés des comportements.

On pourrait aussi explorer les effets des combinaisons de comportements en déterminant d'abord la simple corrélation du comportement-clé (par exemple, partager ses pensées et ses émotions personnelles) avec l'utilité et les relations du travailleur, puis calculer la corrélation multiple de ce comportement avec les autres (par exemple, avec la demande d'un travail à exécuter par le client). Le changement dans la corrélation pourrait indiquer l'existence d'un effet combiné dans lequel le pouvoir qu'un comportement exerce sur les résultats obtenus augmente lorsqu'il est employé en même temps que l'autre comportement.

Appendice H

Choix de comportements ou habiletés du questionnaire sur le comportement des travailleurs sociaux et équation de régression

Nous avons découvert que les vingt-sept comportements de travailleurs sociaux observés n'ont pas tous un lien avec l'utilité de ceux-ci. De plus, certains comportements sont plus importants que d'autres. Ainsi, en ne calculant qu'un simple score moyen, nous avons perdu des renseignements pertinents. Nous avons négligé le poids de chaque comportement et l'interdépendance de ces comportements. L'influence conjointe de deux comportements ou plus, lorsqu'on les retrouve constamment chez un même travailleur, peut différer sensiblement de la simple addition de l'influence de chaque comportement isolé.

Nous avons fait une analyse pour identifier les comportements les plus susceptibles de prédire l'utilité du travailleur social. La technique utilisée a été l'analyse de régression (Nie et al., 1975). Cette technique a permis d'étudier les corrélations entre chaque comportement et l'utilité du travailleur. Nous avons commencé par retenir le comportement qui avait la plus forte corrélation (comportement # 24, partage des pensées et émotions du travailleur). Ensuite, nous avons étudié les variables qui restaient et nous avons retenu celle qui produisait la plus haute corrélation multiple lors que nous la combinions avec le comportement 24. Nous avons répété cette technique jusqu'à ce que nous ayons inclus tous les comportements qui contribuaient à la corrélation multiple. Ce qui a donné une liste de variables que nous avons appelée équation de régression. Nous avons attribué une valeur à chaque variable (appelée

valeur bêta) selon son influence sur l'utilité du travailleur. La formule comprend aussi une constante que nous ajoutons au total.

Voici un exemple d'équation de régression: Var 24 (,236) + Var 25 (,162) + Var 19 (,124) + Var 21 (,045) + Var 10 (,185) + Var 9 (-,072) + Var 23 (,019) + ,078 = score pondéré du comportement. Nous pourrions calculer le score pondéré du comportement de chaque travailleur en retenant le score obtenu par lui pour chaque variable du Q.C.T.S. et en le multipliant par les chiffres mis entre parenthèses. Puis nous ajouterions la constante à la fin de la formule.

Nous avons suivi la démarche suivante pour en arriver à cette équation. D'abord, nous avons fait l'analyse de régression de tous les points ou comportements abordés dans le Q.C.T.S. en utilisant les données de l'étude. Il est clairement apparu que nous n'avions besoin que d'un petit nombre de comportements pour établir une formule de prédiction (les variables 23, 24 et 25 étant celles qui ont produit le plus de variance au niveau de l'utilité). Nous avons retenu si peu de variables parce que celles-ci avaient beaucoup de poids et qu'une analyse de régression cherche à trouver la meilleure formule de prédiction en se servant du minimum de variables. A cause de leur proche corrélation avec l'une ou l'autre des trois variables, quelques comportements ont été mis de côté puisqu'ils n'auraient pas ajouté d'information à la formule de prédiction. Des raisons d'économie ont commandé leur retrait de la formule bien que ces comportements puissent s'avérer utiles dans le processus d'aide.

Pour contrer le fait que l'utilisation de seulement trois variables aurait donné trop de dépendance à trop peu de variables, nous avons décidé

de leur ajouter d'autres comportements importants dans le processus d'aide. Il en est résulté sept variables. L'étape suivante a consisté à recalculer la formule de régression en utilisant seulement ces sept comportements. Cette formule provient de la seconde analyse. Le nombre de travailleurs (n) lors de ce calcul était de 95, ce qui est plus que lors de la première analyse: 88. Cela découlait du fait que nous avions éliminé les variables concernant la séparation du client et du travailleur qui avaient entraîné l'exclusion des calculs de plusieurs travailleurs sur qui il manquait des données.

Nous pouvons maintenant employer cette formule avec de nouvelles données provenant d'autres études, calculer le score pondéré de chaque travailleur et étudier la corrélation entre ce score pondéré et l'utilité du travailleur social. Si la corrélation s'avère nettement plus élevée que celle obtenue par le calcul d'une moyenne simple, il faudra conclure que la différence obtenue donnera l'évidence de la valeur de prédiction de la formule. Le Tableau 68 présente les corrélations multiples (r) pour faire l'équation complète avec l'utilité, le r au carré (le degré de variance démontré de l'utilité) et l'erreur-type. Viennent ensuite la liste des variables de l'équation avec leur valeur BÊTA, l'erreur-type de B et le score F pour chaque variable. Le Tableau 69 fournit les résultats de l'analyse de variance de la formule de régression indiquant un score F de 4,12 et une signification de ,0006.

Tableau 68

Analyse de régression - Comportements choisis et utilité des travailleurs sociaux

Multiple R --- ,499 R carré --- ,249 Erreur-type --- ,363

Variable	B	BETA	Erreur-type de B	F
Var 24	,236	,340	,075	9,97
Var 25	,162	,182	,097	2,79
Var 19	,124	,148	,084	2,18
Var 21	,045	,060	,085	0,28
Var 10	,185	,096	,193	0,91
Var 9	- ,072	- ,076	,108	0,44
Var 23	,019	,030	,079	0,06

Tableau 69

Analyse de variance pour l'équation de régression

	DF	Somme des carrés	Carré de la moyenne
Régression	7	3,80	0,54
Résidu	87	11,45	0,13

F = 4,12 Signification = ,0006